

**Lastensuojelun dokumentoinnin ja toimintaympäristön haasteet  
kantelupäätösten valossa**

Kirsi Pasonen

Lapin yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

2021

## Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Lastensuojelun dokumentoinnin ja toimintaympäristön haasteet kantelupäätösten valossa

Tekijä: Kirsi Pasonen

Tutkinto-ohjelma/oppiaine: Yhteiskuntatieteiden maisteriohjelma / Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma \_x\_ Licensiaatintyö \_\_

Sivumäärä: 88

Vuosi: 2021

### Tiivistelmä:

Tässä laadullisessa pro gradu tutkielmassa kiinnostus kohdistuu siihen, millaiseen lastensuojelun dokumentointiin aluehallintoviranomainen on kohdentanut toimenpiteitä, ja millaisia lastensuojelun toimintaympäristöön liittyviä asioita lastensuojelua koskevien hallintokanteluiden päätösasiakirjoissa nousee esiin. Tutkimusaineisto koostuu erään aluehallintoviraston lastensuojelua koskevista kantelupäätöksistä, jotka on ratkaistu 1.7.2019–30.6.2020. Yhteensä kantelupäätöksiä oli 144. Näistä varsinaiseksi tutkimusaineistoksi valikoituivat päätösasiakirjat, joiden ratkaisuissa aluehallintovirasto on antanut hallinnollista ohjausta viranomaisen dokumentoinnin puutteisiin tai virheisiin liittyen asiakasasiakirjoihin, asiakaskertomuksiin, päätöksiin tai asiakassuunnitelmiin (37 kappaletta).

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys perustuu dokumentointiin sosiaalityössä, asiantuntijuuteen jännitteisessä ja vaativassa toimintaympäristössä sekä lastensuojelutyön juridisoitumiseen. Dokumentointia tarkastellaan selontekovelvollisuuden kautta, ja niukkuus ymmärretään ajankuvana. Aineiston analysoinnissa on pyritty löytämään lastensuojelun dokumentointiin ja toimintaympäristöön liittyvät olennaiset ja usein toistuvat aiheet, ja jäsentämään niitä teemoittelemalla aihekokonaisuuksien mukaan. Lähestymistapa tutkimuksessa on pragmatistinen, koska taustalla on pyrkimys löytää käytännössä esiin nousseisiin ongelmiin ratkaisuehdotuksia.

Aluehallintovirasto tarkastelee ja ottaa kantaa siihen, onko kantelun kohteena oleva toiminta noudattanut lakia, hyvän hallinnon vaatimuksia tai onko muutoin menettely ollut asianmukaista. Ratkaisuissa korostuu juridiikan noudattamisen näkökulma. Johtopäätöksenä voi todeta, että silloin kun lastensuojelun toiminnassa on havaittu huomautettavaa liittyen dokumentointiin, näyttää toiminta helposti sisältävän samanaikaisesti vaikeuksia useammalla dokumentointiin tai muuhun lastensuojelutyöhön liittyvällä osa-alueella. Sosiaalityöntekijöiden työtä ei voi tarkastella huomioimatta toimintaympäristöä, missä työtä tehdään. Tutkimuksen tulokset tukevat aikaisempia tutkimuksia siinä, että sosiaalityöntekijät työskentelevän jaksamisensa äärirajoilla. Lastensuojelun viranomaisten mahdollisuudet tehdä laadukasta, lainsäädäntöä ja sosiaalityön eettisiä periaatteita noudattavaa sosiaalityötä, jonka yhtenä merkittävänä työtehtävänä on dokumentointi, ovat heikentyneet. Syinä ovat esimerkiksi liian suuret asiakasmäärät, puutteelliset resurssit ja sosiaalityöntekijöiden rekrytointivaikeudet. Kokemattomien ja tilapäisten sosiaalityöntekijöiden ohjaus näyttäytyy riittämättömänä. Lisäksi sosiaalityöntekijät kaipaavat lainsäädännön hallintaan enemmän koulutusta ja tukea.

Avainsanat: lastensuojelu, hallintokantelu, dokumentointi, juridisoituminen, selontekovelvollisuus, niukkuus, pragmatismi.

### Muita tietoja:

Tutkielma ei sisällä muita kuin tekijän/tekijöiden omia henkilötietoja \_x\_

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi: \_x\_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi: \_x\_

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	LASTENSUOJELUN DOKUMENTOINNIN TOIMINTAYMPÄRISTÖ .....	6
2.1	Dokumentointi sosiaalityössä.....	6
2.2	Asiantuntijuus jännitteisessä ja vaativassa toimintaympäristössä .....	9
2.3	Lastensuojelutyön juridisoituminen .....	15
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA METODOLOGINEN PAIKANNUS .....	19
3.1	Tutkimustehtävä.....	19
3.2	Pragmatismi uuden tiedon perustana .....	19
3.3	Aineiston muotoutuminen ja rajautuminen.....	22
3.4	Aineiston kuvaus ja analyysi .....	25
3.5	Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkijan positio .....	28
4	DOKUMENTOINNIN PUUTTEET LASTENSUOJELUN ASIAKASPROSESSISSA .....	32
4.1	Kantelijat ja dokumentointi .....	32
4.2	Dokumentoinnin puutteet aluehallintoviranomaisen esiintuomana .....	37
4.3	Epäkohtien kasaantuminen .....	50
5	KANTELUPÄÄTÖKSET KUVAAMASSA LASTENSUOJELUN TOIMINTAYMPÄRISTÖÄ .....	56
5.1	Eriääniset totuudet.....	56
5.2	Lastensuojelu niukkuuden puristuksessa .....	63
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	73
	LÄHTEET .....	82

# 1 JOHDANTO

Kiinnostuin lastensuojelun dokumentoinnista suorittaessani syventävien opintojen käytännönopetusjaksoa aluehallintovirastossa syksyllä 2020. Havaitsin, että aluehallintoviraston antama hallinnollinen ohjaus lastensuojelua koskevissa hallintokanteluissa kohdentui usein asiakirjoihin liittyviin puutteisiin. Halusin selvittää tarkemmin, millaisia virheitä dokumentoinnissa esiintyy ja mistä ne johtuvat, sekä etsiä ratkaisuehdotuksia näihin haasteisiin. Päädyin muotoilemaan tutkimuskysymykseni siten, että tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaiseen dokumentointiin aluehallintoviranomainen on kohdentanut toimenpiteitä, ja millaisia lastensuojelun toimintaympäristöön liittyviä asioita kanteluiden päätösasiakirjoissa nousee esiin.

Yleisellä tasolla lastensuojelu on lasten hyvinvoinnin ja oikeuksien edistämistä ja turvaamista (Bardy 2013, 43). Lastensuojelusta on säädetty lastensuojelulaissa (13.4.2007/417) ja lapsen oikeuksista Suomen perustuslaissa (11.6.1999/731). Suomea sitovat Euroopan ihmisoikeussopimus ja YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus. Niissä velvoitetaan lapsen edun asettamiseen etusijalle kaikessa viranomaistoiminnassa. Kunnat vastaavat lastensuojelupalvelujen järjestämisestä. Palvelut voivat olla itse tuotettuja tai ostettuja. Jos kunta ostaa palvelut muualta, sen on valvottava palveluntuottajien toimintaa. Kunnat myös valvovat yksityisiä palveluntuottajia omalla alueellaan, vaikka eivät itse käyttäisikään kyseisiä palveluita. Kunnat tarjoavat kuntalaisten avuksi puolueettomia sosiaaliasiamiehiä, joiden tehtävänä on auttaa tarvittaessa esimerkiksi muistutusten, oikaisujen ja valitusten tekemisessä. Sosiaaliasiamiehet myös seuraavat asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa. Aluehallintovirastot valvovat kunnan viranhaltijan päätöksenteon lainmukaisuutta sekä palvelujen toteuttamista ja saatavuutta. (Pajukoski 30–31, 2010; Lastensuojelu 2020.)

Julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä on kenellä tahansa mahdollisuus tehdä hallintokantelu toimintaa valvovalle viranomaiselle. Kantelun tekijän tulee esittää käsityksensä siitä, millä perusteilla hän pitää menettelyä virheellisenä. (Hallintolaki 6.6.2003/434, 53 a §.) Aluehallintovirasto tarkastelee ja ottaa kantaa siihen, onko kantelun kohteena olevassa toiminnassa noudatettu lakia, onko

siinä toimittu hyvän hallinnon vaatimusten mukaisesti tai onko menettely muutoin ollut asianmukaista. Mikäli näissä ilmenee huomautettavaa, aluehallintovirastolla on mahdollisuus antaa hallinnollista ohjausta kantelun kohteelle. (Kantelun seuraamukset 2020.)

Hallintokanteluiden perusteena on kantelijan kokemus siitä, että viranomaisen toiminta ei ole ollut asianmukaista. Lastensuojelussa asiakkaana on lapsi tai lapset, mutta kantelijana on useimmiten lapsen vanhempi tai muu läheinen. Kanteluita tekevät myös yhteistyökumppanit tai muut viranomaiset. Kantelupäätöksissä esitetään tiivistetysti kantelun ja asiassa pyydettyjen asiakirjojen sekä asianosaisten työntekijöiden selvityksien sisältö, ja aluehallintoviraston tekemä ratkaisu perusteluineen.

Dokumentointi on noussut yhdeksi sosiaalityön keskeisimmäksi työtehtäväksi, jota ohjataan lainsäädännöllä, kansallisilla kehittämishankkeilla ja ammatillisella koulutuksella. Asiakkaat myös tiedostavat asiakirjojen merkitystä työprosesseissa nykyään entistä enemmän. Dokumentoinnilla on merkittävä tehtävä tehdyn työn pelkistämisessä ja tallentamisessa, sekä siihen perustuen toiminnan suunnittelussa, arvioinnissa ja päätöksenteossa. (Kääriäinen 2016, 189.)

Sosiaalityön dokumentointi elää usealla tavalla muutoksessa. Jyrki Tala (2006, 80–82) tuo esiin lainsäädännön määrän sekä yksityiskohtaisten ja täsmällisten soveltamisohjeiden määrän kasvaneen merkittävästi. Vuonna 2008 voimaan astuneessa lastensuojelulaissa (2007/417) lukujen ja pykälien määrät ovat lähes kaksinkertaistuneet entiseen verrattuna. Dokumentointikäytäntöjä säätelemään on tullut laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (20.3.2015/254), joka velvoittaa yhtenäisempiin ja selkeämpiin kirjaamiskäytäntöihin. (Kääriäinen 2016, 190–191.) Sosiaalihuollon tiedonhallinnassa käynnissä oleva digitalisaatio aiheuttaa merkittäviä muutoksia sekä asiakkaiden että työntekijöiden toimintaympäristöön (Pohjola ym. 2019, 37–38). Digitalisoituminen ja siirtyminen entistä enemmän kohti määrämuotoista kirjaamista sekä asiakkaiden osallisuutta kirjaamisprosessiin ovat tuottaneet uuden tilanteen, johon työntekijöitä on koulutettu, mutta josta ei vielä juurikaan ole tutkittua tietoa.

Sosiaalihuollon dokumentointia Suomessa on tutkittu aikaisemmin jonkin verran. Esimerkiksi Aino Kääriäinen (2003) on väitöskirjassaan ”Lastensuojelun asiakastyö dokumentteina: Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka” selvittänyt, mikä on dokumentoinnin merkitys lastensuojelun sosiaalityön tiedonmuodostuksessa ja ammattikäytännöissä.

Tarja Vierula on väitöskirjassaan (2017) tutkinut lastensuojelun asiakirjoja vanhempien näkökulmasta.

Wendy Ghaffar, Martin Manby ja Tracey Race (2012) ovat tutkimuksessaan selvittäneet vanhempien kokemuksia lastensuojelun asiakkuudesta tiedon saannin, tuen sekä asiakasneuvottelujen ja niihin liittyvän työskentelyn näkökulmasta Englannissa. Heidän tutkimuksensa perusteella neuvottelut ja niistä tehdyt dokumentit on koettu pitkinä, sävyiltään syyttävinä ja vaikealukuisina.

Päivi Sinko (2004) on käsitellyt lisensiaattityössään ”Laki ja lastensuojelu: Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä” lastensuojelun juridisoitumista. Juridisoituminen nousee esiin myös sosiaalityön asiantuntijuutta käsittelevissä tutkimuksissa ja kirjallisuudessa. Esimerkiksi Anita Sipilän (2011) väitöskirjassa ”Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet - Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä”, jossa on tutkittu sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiantuntijuudesta, sivutaan myös juridisoitumisen teemaa. Maija Mänttari van der Kruip on väitöstutkimuksessaan (2015) tutkinut julkisen sektorin sosiaalityöntekijöiden toimintamahdollisuuksia ja työhyvinvointia tiukan talouden oloissa.

Oma tutkimukseni kiinnittyy tilanteisiin, joissa valvova viranomainen on katsonut viranomaistoiminnan olleen puutteellista ja puutteet ovat liittyneet ainakin dokumentointiin. Analysoin tilanteita pragmaattisen tiedeorientaation ohjaamana. Olen pyrkinyt rakentamaan tutkielmani siten, että sen avulla voidaan paitsi tarkastella toteutuneen käytännön muotoutumista myös kehittää sosiaalityön käytäntöä.

Maarit Rötsä ym. (2016, 4) tuovat esiin, että Kansa-koulu-hanke on tukemassa määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanoa sosiaalialalla. Kansa-koulu-hankkeen kirjaamisvalmennus -koulutuksia onkin järjestetty sosiaalialan työntekijöille laajasti vuodesta 2015 alkaen. Sosiaalihuollon kirjaukset ovat tulevaisuudessa asiakkaiden luettavissa Kanta-palveluissa. Muutokset tulevat lisäämään vaatimuksia dokumentoinnille entisestään. Kanta-palveluiden tavoitteena on, että tarvittavat asiakastiedot ovat tietoturvallisesti saatavilla kaikissa asiakastyön toimipaikoissa. Lisäksi tavoitellaan tiedon käytettävyyden parantamista. Yhtenäisesti määritellyt määrämuotoiset ja rakenteiset asiakastiedot luovat pohjan niiden tehokkaalle hyödyntämiselle niin asiakastyössä, johtamisessa, tilastoinnissa kuin tutkimuskäytössäkin. Valtakunnallisilla tietojärjestelmäpalveluilla huolehditaan myös keskitetysti asiakastietojen sähköisestä

säilyttämisestä sekä mahdollistetaan sosiaalihuollon asiakkaiden pääsy omiin asiakastietoihinsa ajasta ja paikasta riippumatta. (Lehmuskoski ym. 2020; Pohjola ym. 2019, 38.)

Kanta-palvelujen sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönotto organisaatioissa alkoi vaiheittain vuonna 2018. Liittyminen asiakastiedon arkiston käyttäjäksi on toistaiseksi vapaaehtoista, mutta uudessa asiakastietolaissa tultaneen säättämään sosiaalihuollon palvelunantajien liittymisvelvollisuudesta. (Lehmuskoski ym. 2020.) Vaikka teknis-hallinnollinen diskurssi pyrkiikin ottamaan entistä keskeisempää roolia asiakastietoihin liittyvissä asioissa, on kuitenkin muistettava, että sosiaalityön dokumentointi on osa asiakastyötä (Poikela 2010, 3–4).

Manner-Suomessa toimii kuusi aluehallintovirastoa ja lisäksi Ahvenanmaan aluehallintoviranomainen on Ahvenanmaan valtionvirasto (Aluehallintovirastot 2021). Tutkimusaineistoni koostuu erään aluehallintoviraston lastensuojelua koskevista kantelupäätöksistä, jotka on ratkaistu 1.7.2019–30.6.2020. Yhteensä kantelupäätöksiä on 144. Näistä varsinaiseksi tutkimusaineistoksi valikoituivat päätösasiakirjat, joiden ratkaisuissa aluehallintovirasto on antanut hallinnollista ohjausta viranomaisen dokumentoinnin puutteisiin tai virheisiin. Tutkimus on kvalitatiivinen ja aineiston analysoinnissa olen pyrkinyt löytämään lastensuojelun dokumentointiin ja toimintaympäristöön liittyvät olennaiset ja usein toistuvat aiheet, ja jäsentämään niitä teemoittelemalla aihekokonaisuuksien mukaan. Lähestymistapa tutkimuksessa on pragmatistinen, koska taustalla on pyrkimys löytää käytännössä esiin nousseisiin ongelmiin ratkaisuehdotuksia.

Teoreettisessa paikannuksessa, luvussa kaksi käsittelem dokumentointia sosiaalityön keskeisenä työtehtävänä, sekä lastensuojelutyön toimintaympäristön ja juridisoitumisen merkitystä lastensuojelutyössä. Dokumentoinnin tarkastelussa painottuvat sosiaalityön asiantuntijuus, eettisyys ja selontekovelvollisuus niukkuuden ajassa. Kolmannessa luvussa kuvaan tutkimuksen toteutusta ja metodologista paikannusta. Luvussa neljä tuon esiin dokumentoinnin puutteita lastensuojeluprosessissa kantelijoiden ja aluehallintoviranomaisen näkökulmasta. Tarkastelen aluehallintoviraston esiin tuomia dokumentoinnin puutteita sosiaalityöntekijöiden selontekovelvollisuuden ja asiakirjojen juridisoituneiden vaatimusten näkökulmasta. Lisäksi tuon esiin muita epäkohtia, jotka nousevat selkeästi esiin dokumentoinnin puutteiden yhteydessä. Luvussa viisi kerron lastensuojelun toimintaympäristöön liittyvistä tekijöistä,

jotka nousevat esiin kantelupäätöksissä. Lastensuojelussa kohdataan usein kiistanalaisia tilanteita, joissa voidaan nähdä kilpailevia totuuksia. Lastensuojelun työntekijöiden esiin tuomina korostuvat resurssien niukkuuden aiheuttamat seuraukset lastensuojelutyöhön. Viimeisessä pohdintaluvussa palaan luvun kaksi teoriaosuuteen ja tuon esiin tutkimuksen keskeisimmiksi näkemiäni tuloksia. Pohdin myös tuloksia suhteessa lastensuojelun käytäntöihin ja kehitysehdotuksiin.



## 2 LASTENSUOJELUN DOKUMENTOINNIN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

### 2.1 Dokumentointi sosiaalityössä

Dokumentointi on sosiaalityössä merkittävää vaikuttamistyötä. Asiakastyön äärellä voi pohdita, mihin dokumentoinnilla halutaan ja voidaan vaikuttaa ja mihin se väistämättä vaikuttaa. On tärkeä tiedostaa millaisia tietoja, miten ja miksi ne halutaan tallentaa, jotta ne ovat hyödyllisiä, tarpeenmukaisia ja todistusvoimaisia. Kirjoittamista säätelevät erilaiset ohjeet ja normit sekä lainsäädäntö. Työntekijän työtä luetaan ja tulkitaan teksteistä, jolla on oma vaikutuksensa dokumentointikäytäntöihin. Dokumentointi vaikuttaa työhön ja työskentelyyn, mutta suurimmat vaikutukset asiakirjoilla on asiakkaiden elämään. Sekä työstä että asiakkaiden elämästä voidaan tehdä tulkintoja asiakirjojen perusteella. Asiakastyöstä kirjoittavan on noudatettava lainsäädännön, organisaatioiden sekä työyhteisön sääntelemää ja ohjeistamaa toimintaa, joita lisäksi ohjaavat tietojärjestelmien rakenteet. (Kääriäinen 2003, 159; Kääriäinen 2007, 264; Kääriäinen 2016, 189–190.) Keskeisintä kuitenkin olisi ajatella lukijaksi asiakas, mikä vaikuttaa myös olennaisesti siihen, mitä ja kuinka kirjataan. Kielellä, keskusteluilla ja sovitulla asioilla, eri asianosaisten näkökulmilla ja tehtyjen päätösten perustelulla on keskeinen merkitys lukijalle. (Laaksonen ym. 2011, 39.)

Lastensuojelutyö jakautuu useisiin erilaisiin asiakas- ja hallintoprosesseihin lastensuojeluasian vireille tulosta lapsen jälkihuoltoon. Lastensuojelulain (2007/417) 33 §:n mukaan lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakirjoihin lastensuojeluasian vireille tulosta lähtien kaikki asiakkaan tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. Lastensuojelu on dokumentoinnin kontekstina moniselitteinen ja usein ristiriitainen. Lasten ja vanhempien välillä voi olla eturistiriitaa ja käsitykset lastensuojeluasiakkuuden taustalla olevista asioista ja tapahtumista saattavat olla eri osapuolilla toisistaan poikkeavia. Dokumentointi, lastensuojelu ja sen toimenpiteet näyttäytyvät erilaisena tarkastellaanko niitä institutionaalisesta, ammatillisesta vai asiakaskokemuksellisesta näkökulmasta. (Pösö 2016, 9–11; Vierula 2017, 31.)

Kirjoitettu teksti vaatii sosiaalityöntekijältä erityistä huolellisuutta, koska se ei ole spontaani vuoropuhelussa korjaantuvaa kaksisuuntaista tiedonmuodostusta. Teksti syntyy kirjoittajan ajattelun ja tulkintaprosessin kautta. Sosiaalityöntekijänä kirjoittaminen lisää tekstiin ammatillisen tarkoituksen ja sosiaalityölle annetun yhteiskunnallisen viitekehyksen. Sosiaalityöntekijän ammatillisissa teksteissä tiedonmuodostus ei tapahdu hetkessä, vaan se on prosessoitua ja tulkittua ilmaisua. Tekstien sanotaan joissakin tapauksissa olevan jopa ikuisia, mikä tekee niiden ilmaisun voimalliseksi. (Healy & Mulholland 2007, 11–14.)

Ajantasaisesti dokumentoidulla asiakastyöllä, suunnitelmilla, lausunnoilla ja päätöksillä tavoitellaan asiakastyön prosessin avautumista sekä asiakkaille, työntekijöille, kollegoille että päätöksentekijöille. Asiakirjoihin tallennettua tietoa pyritään hyödyntämään asiakastyössä, kuten arvioitaessa tavoiteltujen muutosten toteutumista. Ajantasainen dokumentointi säästää työntekijää jatkuvalta muistelemiselta ja mielessä pitämiseltä, ja sillä pyritään turvaamaan suunnitelmallinen työskentely työntekijävaihdosten yhteydessä. Dokumentoinnin yksi tärkeä tavoite on sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan toteutuminen. (Laaksonen ym. 2011, 10–13.) Laadukas dokumentointi tarkoittaa myös dokumentoinnin eheyttä ja täsmällisyyttä, sillä kirjaamatta jättäminen voi jättää merkityksellistä tietoa piiloon (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005; Kääriäinen 2016).

Lainsäädännölliset vaatimukset ovat terävöittäneet dokumentointikäytäntöjä sosiaalityössä. Dokumentoidun tiedon merkityksen kasvaminen lisää sosiaalityöhön tiedon hierarkiaa ja valtakamppailua. Asiakirjoihin merkittyjen tietojen valta on suurempi kuin puhuttujen tai ajateltujen. Tämä näyttäytyy asiakkaiden lisääntyneinä tarpeina toimittaa kirjallisia lausuntoja ja kannanottoja työntekijöille ja päätöksistä vastaaville tahoille. Vastavuoroinen henkilökohtainen kohtaaminen muuttuu näin tekstien lähettämiseksi ja kirjalliseksi vaikuttamiseksi. (Kääriäinen 2016, 196–197.)

Lastensuojelun asiakirjoissa kirjoitetaan henkilökohtaisesta elämästä ja kokemuksista. Kun asiakkaat kertovat ainutkertaisia ja yksilöllisiä tarinoita elämästään ja asiakirjojen kirjoittajat tulkitsevat ja dokumentoivat samoja tapahtumia institutionaalisesta näkökulmasta, kyseessä on kaksi erityyppistä, vaikkakin samaan kertomukseen pohjautuvaa tarinaa. Tästä voi seurata olennainen jännitteisyys henkilökohtaisen kertomuksen ja institutionaalisen kirjauksen välille. Asiakkaan saattaa olla hankala tunnistaa itseään toisen kirjoituksesta, jolloin hän voi tuntea tulleen petetyksi tai kokea, että hänen omia elämänkokemuksiaan koskevaa määräysvaltaa on horjutettu. (Smythe & Murray 2000, 324–325, 328.)

Asiakkaille asiakirjat voivat olla muistutus ja todistus yksityisyyteen liittyvästä menetyksestä. Oman elämän tarinaa institutionaalisesti dokumentoituna hallitseekin joku toinen. Asiakirjat ovat todisteita, jotka vaikuttavat lastensuojelutoimenpiteiden kohteena olemisen aseman ja suhteen alisteisuuteen liittyen lastensuojeluinstituutioon ja muuhun viranomaisten ja asiantuntijoiden verkostoon. Kohteena olemisen kokemusta vahvistavat asiakirjojen sisältämät virheet, epätarkkuus ja huolimattomuus, sekä ehkä usein kuitenkin näennäiseksi koettu mahdollisuus vaikuttaa asiakirjojen sisältöihin ja niiden sisältämien virheiden oikaisuun. Asiakirjakäytäntöjen tahattomina seurauksina kirjausten kohteellistavat, stigmatisoivat ja menneisyyttä ylläpitävät vaikutukset voivat ulottua vanhempien omiin asiakkuuksiin, vanhemmuuteen, identiteettiin ja ihmisarvoon. Tästä saattaa seurata, että vanhemmat jättävät asiakirjat kokonaan lukematta suojellakseen itseään kirjausten satuttavilta ja lannistavilta vaikutuksilta. Tällöin asiakirjojen keskeinen käyttötarkoitus informaation välittäjänä ja asiakkaiden oikeusturvan takaajina jäävät toteutumatta. (Vierula 2017, 88.)

Avoimuus asiakirjojen kirjoittamisessa ja asiakkaiden osallistaminen kertomaan omia näkemyksiään asiakirjojen sisällöstä vähentää asiakkaiden mahdollisesti myöhemmin tuntemaa ahdistusta ja epäluuloja dokumentointia kohtaan (Kääriäinen 2016, 192). Osallistavan kirjaamisen lisääminen on Kansa-koulu hankkeessa yhtenä tavoitteena määrämuotoisempien asiakirjojen lisäksi. Osallistava kirjaamiseen liittyy asiakkaan informointi kirjaamisesta aina asioitaessa. Asiakas voisi myös itse kirjata ennen tapaamista toiveitaan tai tarpeitaan vapaa-muotoiselle tai määrämuotoiselle dokumentille. Kohtaamistilanteessa kirjaamista olisi hyvä tehdä yhdessä, tai vähintään työntekijän pitäisi kertoa ne pääkohdat, joista aikoo tapaamisesta kirjata. Sähköisen asiointi tuo uusia mahdollisuuksia osallistavaan kirjaamiseen esimerkiksi vuorovaikutteisten lomakkeiden muodossa. (Osallistava kirjaaminen 2019.)

Sosiaalityön asiakastiedon tuottamisessa keskeinen asia on tiedon ja vallan suhde, se kenellä on oikeus määritellä mikä tieto on oikeaa ja tärkeää koskien asiakkaan elämää. Mikäli asiakkaiden dokumentointiosallisuuden halutaan vallan jakamiseen liittyen jatkossa toteutuvan, on tarpeen kehittää edelleen asiakkaan roolia vahvistavia asiakirjakäytäntöjä. Uudenlaiset digitaaliset mahdollisuudet eivät poissulje esimerkiksi Vierulan ehdotusta rinnakkaisen kirjaamistilan luomisesta asiakkaille heidän omia asiakkuuteen liittyviä merkintöjä varten. Käytäntöjen muuttaminen ei kuitenkaan ole yksinkertaista, koska ne aiheuttavat muutoksia kaikille osallisille, eivätkä muutokset tapahdu ilman kamppailua entisten ja uusien toimintatapojen kesken. (Vierula 2012, 164; Vierula 2019, 274, 298.) On ymmärrettävää, että työn-

tekijöitä muutokset kuormittavat varsinkin sellaisissa tilanteissa, joissa työmäärästä selviytyminen on muutoinkin haasteellista. Kiireen ja paineen keskellä ei välttämättä pysty näkemään uudistuksesta tulevaisuudessa koituvaa hyötyä. Myös asiakkaille uudet käytännöt voivat aluksi tuntua haastavilta.

Lastensuojelun asiakirjojen kirjoittaminen toimii tietämisen välineenä. Kirjoittaminen mahdollistaa asiakastyön monitahoisuuden purkamisen. Ristiriitaisen tiedon näkyväksi tekeminen helpottaa sen arviointia. Tiedonmuodostuksessa on kysymys tietojen punnitsemisesta. Työntekijä voi tehdä omaa toimintaansa ymmärrettävämmäksi näyttämällä mihin ammatillinen ymmärrys perustuu. Työssä koetun epävarmuuden muuttuminen tiedoksi ja toiminnaksi on tyypillinen lastensuojelutyössä koettava prosessi, jossa kirjoitetulla tiedolla on keskeinen rooli. (Kääriäinen ym. 2006, 21.)

Lastensuojelussa työtilanteet voivat olla kaoottisia eikä työmäärän rajautuminen tapahdu itsestään. Joskus voi olla vaikeaa löytää työn ”punaista lankaa”. Tällöin olennaisen ja epäolennaisen raja voi muuttua häilyväksi ja tulkinnoille alttiiksi. Entistä suurempien dokumentointiin kohdistuvien paineiden on nähty heikentävän olennaisinta työtä eli asiakastyötä. (Sinko 2005, 93.) Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden pohjalta lähtevät asiakirjakäytännöt edellyttävät sosiaalityöntekijöiltä riittävästi aikaa, osaamista ja motivaatiota. Vaikka asiakirjan laadukkuus riippuu ensisijaisesti sen laatijan toimintatavasta, ei asianmukaisia dokumentteja ole mahdollista tuottaa millaisissa olosuhteissa tahansa. Työnantajan pitäisi kantaa vastuu siitä, että työntekijä pystyy hoitamaan työtehtävänsä hyvin. (Laaksonen ym. 2011, 13; Vierula 2019, 298.) Vaikka dokumentoinnilla on useita funktioita – sen perusteella muodostetaan ymmärrystä, kootaan ja tallennetaan tietoa, suunnitellaan toimintaa – lastensuojelun sosiaalityöntekijä voi hahmottaa dokumentoinnin usein näytön keräämiseksi tai näytön kirjaamiseksi potentiaalisia tulevia juridisia prosesseja silmällä pitäen. (Kääriäinen 2003, 171.)

## **2.2 Asiantuntijuus jännitteisessä ja vaativassa toimintaympäristössä**

Asiantuntijuuden määrittely ei ole helppoa. Sinkon (2004) mukaan se voidaan määrittää esimerkiksi jonkin asian paremmin tuntemiseksi tai tietämiseksi, mikä erottaa asiantuntijan maallikosta. Nykyään puhutaan kuitenkin enemmän jaetusta asiantuntijuudesta. Asiantuntijuutta ei enää määritellä staattisena olotilana tai yksilöllisenä ominaisuutena, vaan erilaisten

sosiaalisten suhteiden myötä syntyvänä ja vaihtelevana. Asiantuntijuutta kuvataan esimerkiksi reflektiivisenä tai avoimena, jolloin asiantuntijuuden määrittelyssä ovat keskeisiä yhteistyö, kommunikaatiotilanteet, tilannekohtaisuus, joustavuus, neuvottelevuus ja yhdessä tuotetut tulkinnat. Sosiaalityössä pyritään muodostamaan kuvaa totuudesta moniäänisesti ja yhteistyössä, kaikkien osapuolien näkemykset huomioimalla. Päätöksiä valmistellessaan sosiaalityöntekijän edellytetään käyttävän muitakin asiantuntijoita väitteidensä tukena. (Sinko 2004, 106–107.) Jaetussa asiantuntijuudessa on kuitenkin haasteensa, mikäli näkemykset esimerkiksi poikkeavat paljon toisistaan.

Yhtenä osana asiantuntemusta on ihmisten elämänolosuhteiden ja asiakkaan kontekstin ymmärrys. Kokemusasiantuntijuus tarkoittaa asiantuntijan omakohtaista, johonkin sosiaaliseen ongelmaan liittyvää subjektiivista kokemusta. Kokemusasiantuntijuutta arvostetaan tärkeänä osana asiantuntijuutta. (Tikkala 2019, 310.) Kokemusasiantuntijuudella viitataan asiakkaan kokemukseen. Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen toimii väylänä asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuuden ymmärtämiseen ja tuottaa arvokasta tietoa esimerkiksi työn kehittämistä ajatellen. Kokemusasiantuntijan rooli päätöksenteossa ja palveluiden kehittämisessä on edustuksellinen (Mt, 310).

Käytännön lastensuojelutyöhön liittyy paljon inhimillistä päätöksentekoa ja valtaa, joka aiheuttaa jatkuvaa epävarmuutta sekä moraalisia ja eettisiä ristiriitoja (Pekkarinen 2011, 29–31). Vain harvat ammatit sisältävät samanlaista vallan ja vastuun yhdistelmää. Lastensuojelun työntekijät joutuvat tekemään asiakkaiden elämään voimakkaasti vaikuttavia päätöksiä. Myös epäonnistuneet päätökset ja väärät ratkaisut ovat väistämätön osa lastensuojelutyötä. (Lindsey & Shlonsky 2008, 173–175.) Epäonnistuneen ratkaisun kohdallakaan ei välttämättä voi olla varma, olisiko jokin toinen ratkaisu ollut sen parempi tai huonompi vaihtoehto.

Esimerkiksi vanhemmuuden ja lapsen ja vanhemman vuorovaikutussuhteen arviointi liikkuu yksityisiksi ja herkiksi koetuilla alueilla. Näihin liittyvä työskentely ja asiakirjat voivat muistuttaa vanhempia jännitteisistä asiakaskohtauksista, menneestä henkilökohtaisesta elämästä, lastensuojelun asiakkuuteen liittyvistä kipeistäkin tapahtumista ja omasta toiminnasta vanhempana. Asiakirjat voivat tuoda näkyviksi asioita, joita ei haluaisi olevan, tai joita haluaisi unohtaa. Ne voivat pitää sisällään syyllisyyttä, häpeää ja epäonnistumisen kokemuksia vanhemmuudessa. (Vierula 2017, 87–88.)

Ulla Mutkan (1998, 12) mukaan sosiaalityön asiantuntijuus on ”monenlaisten ristipaineiden, eri suuntiin vaikuttavien toimien ja toisilleen vastakkaisten yhteiskunnallisten intressien

temmellyskenttä”. Kirsi Juhila (2018, 18) taas on todennut sosiaalityön olevan aina kytköksissä siihen yhteiskunnalliseen aikaan, jossa sitä tehdään. Erityisesti vallitsevilla sosiaalisilla kysymyksillä, sosiaalipoliittisilla ja hyvinvointivaltiollisilla linjauksilla on keskeinen merkitys. Uusia haasteita sosiaalityölle tulee varsinkin silloin, kun perinteiden merkitys vähenee, ihmiset kamppailevat uskon ja uskomusten kanssa, tietoa on tarjolla paljon (esimerkiksi internet) ja arvot kovenevat. Ihmiset voivat kokea yksinäisyyttä ja neuvottomuutta, sekä epävarmuutta siitä, keneen tai mihin voisivat luottaa. Suoriutuminen talousarvoja ihannoivassa yhteiskunnassa voi olla vaikeaa. (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020, 152.) Muuttuviin toimintaympäristöihin liittyvissä valinnoissa tulisi Sarah Banks’in (2012) mukaan erityisesti puntaroida sosiaalityön yhteiskunnallista ja inhimillistä eettisyyttä.

Sosiaalityön teorian ja ammatillisen tutkimustiedon lisäksi sosiaalityön ammattikäytäntöjä osaltaan määrittävät myös lait, säädökset ja toimintaohjeet. Valtakunnallisesti sosiaalityön kehittämistä ohjataan ohjelmaohjauksella. Käytännössä se merkitsee kuntien työntekijöiden osallistumista kehittämisohjelmiin ja –hankkeisiin. Kehittämishankkeet ovat lisänneet moniammatillisen yhteistyön painottumista, joka edellyttää arviointiin ja seurantaan perustuvaa johtamista. Moniammatillinen yhteistyö asettaa yhteiselle tiedonmuodostukselle, tiedottamiselle ja koordinoinnille uudenlaisia haasteita. (Sipilä 2011, 36.) Moniammatillinen yhteistyö laajentaa käytettävissä olevan asiantuntijuuden ja ideoiden määrää. Uhkana voi kuitenkin esimerkiksi tiedonkulun haasteista johtuen se, että asiakas jää ilman apua eri tahojen luullessa, että tilanne on jollakin muulla taholla hoidossa.

Sosiaalityössä ammattitaidon hallinta merkitsee asiantuntijuutta, jolla ammattikunta legitimoii ja oikeuttaa asemansa yhteiskunnassa. Sosiaalityön ammatin hallintaa voi jäsentää seuraavasti: Tarvitaan 1) asiakkaan kohtaamisen taitoa 2) taitoa tunnistaa, mistä on kysymys, 3) taitoa toimia (tähän sisältyy esimerkiksi oikeudellinen osaaminen) ja 4) taitoa arvioida ja kehittää työtä. Näihin osa-alueisiin liittyvät myös asiakkaan elämysyhteydet ja yksilön tilanteeseen vaikuttavat ympäristön järjestelmät. Sosiaalityön ammattilaiset ovat kytköksissä myös profession yhteiskunnallisiin ehtoihin. Voidaan siis todeta sosiaalityön osaamisvaatimusten olevan todella monitahoiset. (Mt, 39–46, 147.)

Muutokset ovat myllertäneet julkisen sektorin sosiaalityötä viime vuosikymmenten aikana. Mänttari-van der Kuip, kuten myös Paul Pierson (2001) ja Banks (2011 ja 2012) lähestyvät tämänhetkistä toimintaympäristöä *austerity*-käsitteen kautta. Suomeksi tämä voisi tarkoittaa niukkuuden politiikkaa tai tiukkaa talouden pitoa. Raija Julkusen (2001 ja 2006) mukaan

Suomessa 1990-luvun laman aikaiset säästöpainet jäivät julkisissa sosiaalipalveluissa pysyviksi käytännöiksi ja lisäksi ovat vaikuttaneet markkinoistumisen mukanaan tuomat käytänteet. Tämä alati tiukentunut meno on saanut jatkoa liittyen kansainväliseen taantumaa ja eurokriisiin – ja tällä hetkellä voi vain arvailla millaisia seurauksia koronapandemian aiheuttamalla kriisillä tulee olemaan. Pysyvän niukkuuden kurjistavien seurauksien myötä sosiaalityö on joutunut ahtaalle eikä helpotusta sosiaalityöntekijöille tai heidän asiakkailleen ole luvassa tulevana vuosinakaan. (Mänttari-van der Kuip 2015, 329–330.)

Erityisesti lastensuojelun kentällä viime aikoina esiin tulleet traagiset tapahtumat ovat nostaneet sosiaalityön ja sosiaalityöntekijöiden työolot uudenlaiseen julkiseen keskusteluun. Sosiaalityöntekijöiden jaksaminen on paikoin vedetty äärimmilleen. Eniten kuormitusta ovat aiheuttaneet riittämättömät resurssit ja vaikeudet saada rekrytoituksi päteviä sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityöntekijöiden työtä ja subjektiivista hyvinvointia ei voi tarkastella huomioimatta toimintaympäristöä, missä työtä tehdään. (Mänttari-van der Kuip 2016, 7.)

Tutkimukset ovat selkeästi osittaneet sosiaalityöntekijöiden työskentelevän jaksamisensa äärirajoilla, ja että he eivät pysty tekemään työtään hyvin työn kasvavien paineiden puristuksessa. Tuoreen Julkisen alan työhyvinvointi -tutkimuksen tulokset antavat viitteitä siitä, että korona-aikana sosiaalialalla on oltu erityisen tiukoilla, koska esimerkiksi lastensuojelun asiakkaista monet kuuluvat koronaepidemian riskiryhmään. Ennestäänkin korkea työkuormitus on pysynyt korkeana ja samaan aikaan tyytyväisyys työyhteisöihin ja esihenkilöiltä saatuun tukeen on laskenut selkeästi. (Pekkarinen 2021, 21.) Ellei sosiaalialan työntekijöiden työkuormitukseen puututa, on vaarana joukkopako alalta (Sosiaalialan työntekijöiden työkuormitukseen on puututtava 2021).

Monet sosiaalityöntekijät kokevat olevansa pakotettuja työskentelemään tavalla, jotka ovat ristiriidassa ammattieettisten arvojen kanssa. Samalla heidän mahdollisuutensa puuttua asiakkaan tilanteeseen oikea-aikaisesti sekä pysyä lain edellyttämässä aikarajoissa ovat heikentyneet. Edellä mainitut tekijät taas aiheuttavat sen, että sosiaalityöntekijät voivat huonosti. Uupumuksen ja kiireen keskellä on silminnähtävää, että asiakkaiden mahdollisuudet saada tarvitsemaansa apua ovat uhattuna. Kun aikaa ei jää asiakastyön kohtaamisiin ja tilanteen äärelle pysähtymiseen sekä reflektointiin, jää ihmisten hätä havaitsematta, mistä voi aiheutua jopa kohtalokkaita seurauksia. (Mänttari-van der Kuip

2015, 331–332, 334.) Kun ammattilaiset joutuvat tekemään valintoja sen suhteen, mihin keskittyvät, myös asiakirjojen laatimiseen käytetty aika joutuu kilpailemaan muiden tehtävien vaatiman ajan kanssa (Kääriäinen 2016, 197). Tästä voi seurata esimerkiksi puutteellista tiedonkulkua tai muutoin puutteellista dokumentointia, joilla voi olla ratkaiseva merkitys asiakkaan tilanteen kannalta.

Sosiaalityöhön kuuluu myös selontekovelvollisuus. Englanninkielisen *accountability* -käsitteen voisi kääntää myös tilivelvollisuudeksi. Työntekijät ovat vastuussa työstään asiakkaille, ammattietiikalle, organisaatiolle ja viime kädessä koko yhteiskunnalle. Periaatteessa kaiken lähtökohtana on asiakas, jonka asiaa edellä mainitut ajavat. Käytännössä nämä suunnat tuottavat kuitenkin toisinaan ristiriitaisia selontekovelvollisuuksia. New Public Managementin (NPM) eli Suomessa uudeksi julkisjohtamiseksi nimetyn suuntauksen myötä ovat tehokkuuden ja tuloksellisuuden vaateet ja selontekovelvollisuus organisaatiolle korostuneet. NPM on lisännyt dokumentointiin vaatetta raportoida tehdystä työstä ja saavutetuista tuloksista entistä yksityiskohtaisemmin. Selontekovelvollisuus aktivoituu erityisesti silloin, kun johonkin toimintaan liitetään syytös tai sen uhka. (Juhila 2009, 296–297; Juhila 2018, 52–53.)

Sosiaalityöntekijän on hyväksyttävä, että muut valvovat hänen tekemisiään. Samoin on hyväksyttävä se, että tarpeen tullen tekemisiä voi joutua selittämään ja perustelemaan. Jos toimintaa kohtaan esitetty arvostelu on aiheellista, on myönnettävä virheensä, mutta ei-oikeutettua kritiikkiä vastaan on myös puolustauduttava. (Parrott 2006, 70.) Asiakirjoilla on merkittävä asema tiedonvälittäjänä (Kääriäinen 2016, 191). Dokumentoidun tiedon avulla tulee näkyväksi tapahtumat, työntekijän toiminta sekä mihin se perustuu. Dokumentoinnilla on näin ollen selontekoon ja asioiden todistamiseen liittyen keskeinen rooli.

Kunnat ovat lainsäädäntöön perustuen vastuussa sosiaalityön järjestämisestä, mistä syntyy yksi selontekovelvollisuus. Lisäksi kunnat edustavat kuntalaisia eli myös sosiaalityön asiakkaita. Asiakastyössä sosiaalityön selontekovelvollisuus kuntaorganisaation suuntaan synnyttää toistuvasti tilanteita, joissa asiakkaiden etu joutuu väistymään. Sosiaalityölle annetut taloudelliset resurssit sekä toimenpidevalikoima ovat rajattuja, jolloin asiakkaiden auttamisessa on tyydyttävä kompromisseihin. Tyypillisiä esimerkkejä lastensuojeluun liittyen ovat, ettei aika riitä intensiiviseen työskentelyyn perheiden kanssa tai että sijoitettaville lapsille ei löydy heidän tarpeisiinsa vastaavaa sijoituspaikkaa. (Juhila 2009, 298.) Huolellisesti tehty palvelutarpeen arviointi tai intensiivinen ja oikea-aikainen tuki voisivat estää ongelmien es-



kaloitumisen. Usein kuitenkin erityisesti lastensuojelussa aika joudutaan käyttämään jo kriisiytyneisiin tilanteisiin. Tämän vuoksi nekin asiakastilanteet kriisiytyvät, joiden auttaminen olisi alun perin ollut pienemmällä interventiolla mahdollista. Näin työmäärä jatkaa kasvamistaan ja auttaminen vaikeutuu. Esimerkiksi mitä vaikeammin oireilevasta lapsesta tai nuoresta on kyse, sitä vaikeampaa on hänelle löytää sopivaa sijaishuoltopaikkaa ainakaan kohtuulliselta etäisyydeltä läheisistä.

Mikäli sosiaalityöntekijät ristiriitatilanteessa painottavat selontekovelvollisuuttaan työnantajaorganisaatiolleen, saattaa hyväksi käytännöksi tulla perustelluksi sellainen toiminta, joka on asiakkaiden ja ammattietiikan näkökulmasta katsottuna huonoa käytäntöä. Jos taas selontekovelvollisuutta painotetaan asiakkaiden suuntaan, joutuvat sosiaalityöntekijät vastakkain organisaationsa kanssa. Sosiaalityön oikeudellistuminen siitä näkökulmasta, että asiakkaat hakevat nykyisin entistä enemmän suojaa laista ja asianajajilta, saattaa juontaa juurensa tästä ristiriidasta. Mikäli organisaatioiden tulkitaan tallovan ihmisten laillisia oikeuksia ja koetaan, että sosiaalityö osallistuu tähän, asiakkaat ja heidän läheisensä saattavat valita asioidensa ajajiksi juristeja sosiaalityöntekijöiden asemasta. Näin syntyy asianlaita, jossa sosiaalityöntekijät huomaavat olevansa selontekovelvollisia toiminnastaan lain ja kansalaisten oikeuksien suuntaan. (Juhila 2009, 298–299.) Myös hallintokanteluita tekemällä asiakkaiden voi katsoa peräänkuuluttavan sosiaalityöntekijöiden ja organisaatioiden selontekovelvollisuutta asettaen samalla toiminnan laillisuuden, asianmukaisuuden ja hyvän hallinnon vaatimusten toteutumisen arvioinnin kohteeksi.

Sosiaalityön kirjallisuudessa esiin nostettu kriittinen selontekovelvollisuus haastaa sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöitä ottamaan kantaa asiakkaiden elämää hankaloittaviin yhteiskunnallisiin epäkohtiin sekä tuomaan esiin oman työnsä reunaehdot ja sisältöjä. Selontekovelvollisuus laajenee näin myös organisaation ulkopuolelle. Kriittiseen selontekovelvollisuuteen kuuluu joidenkin sosiaalityölle annettujen tehtävien mahdottomuuden ja rajojen esille nostaminen. On olemassa niin syviä yhteiskunnallisia ja rakenteellisia ongelmia, joita yksi ammattikunnan rajallisine resursseineen ja toimintavaltuuksineen ei kykene ratkaisemaan. Työntekijöitä ei voi asettaa vastuuseen asioista, joihin heidän kontrollinsa ei ulotu. Ammattilaisten on pystyttävä tunnistamaan rajansa, sillä kuten Juhila on todennut: ”sosiaalityössä liian nopeasti, liian pienellä paneutumisella, mutta myös liian vähäisellä asiantuntijuudella tehdyt interventiot saattavat tuottaa enemmän haittaa kuin hyötyä asiakkaille”. Sosiaalityö vaatii usein kokonaisvaltaista paneutumista asiakkaiden tilanteeseen, joka vie aikaa. Jos tämä ei työn reunaehdot

huomioiden ole mahdollista, ei ole kohtuullista, että työntekijä joutuu kantamaan vastuun tilanteesta. (Juhila 2009, 304–305.) Yhteiskunnalliset olosuhteet, työntekijöiden olosuhteet ja asiakkaiden tilanteet ovat tiiviisti sidoksissa toisiinsa. Epäkohtien esille tuominen vaatii työntekijöiltä ja esimiehiltä voimavaroja ja uskallusta. Luultavasti liian usein ajatellaan, ettei asioiden esiin tuominen kuitenkaan johda mihinkään. Tai pelätään, että oma ammattitaito kyseenalaistuu, mikäli tuo esiin, ettei suoriudu tehtävistään. Tilapäisillä työntekijöillä voi vaakakupissa painaa myös työn ja toimeentulon jatkuminen.

## 2.3 Lastensuojelutyön juridisoituminen

Lastensuojeluinstituutio ja sen toiminta on aina ollut oikeudellisen sääntelyn piirissä. Nykyisen lastensuojelutyön juridisoitumisen taustalla on yhtenä keskeisenä tekijänä vahvistunut oikeusvaltioajattelu sekä siihen liittyvä perus- ja ihmisoikeuksien ja yksilön oikeusturvan vahvistunut merkitys. Oikeudellistumiseen liittyy esimerkiksi voimassa olevan yksityiskohdaisen sääntelyn määrä ja sen noudattaminen, sääntelyn vaikutukset sosiaalityöntekijöiden käyttäytymiseen sekä sääntelyn noudattamisen valvonta ja noudattamatta jättämisen sanktiointi. Oikeusvaltiossa viranomaistoimintaa harjoitetaan lain ehdoilla. Sosiaalityölle ja lastensuojelulle on olemassa tietty paikka ja tietty rooli. Lastensuojelun juridisoitumisen vahvistuessa lisääntyy sosiaalityön prosessien, työssä käytettävän kielen ja asiantuntijuuden määrittely juridiikan kautta ja juridisin perustein. Laillista, virallista tietä tuleva juridisoitumisvaatimus suhtautuu kuitenkin sosiaalityöhön ja työntekijään neutraalisti. Se ei alleviivaa mutta ei vähättelekään sosiaalityön asiantuntemusta. Se edellyttää sosiaalityöltä tiettyjen oikeusvaltion perusperiaatteiden noudattamista ja arvioi sen toimintaa näiden periaatteiden valossa. (Sinko 2004, 12, 74; Sinko 2005, 56.) Sosiaalityön näkökulmasta ei prosessin juridisen oikeellisuus kuitenkaan aina kerro onko prosessi ollut sosiaalityön näkökulmasta onnistunut vai ei. Esimerkiksi rajoitustoimenpiteisiin liittyvän lainsäädännön tarkka noudattaminen saattaa mahdollistaa lastensuojeluasiakkaan toiminnan, joka vaarantaa hänen kehitystään. Tai jonkin juridisen aikarajan ylittymisellä ei välttämättä ole negatiivista merkitystä sosiaalityön prosessiin.

Myös sosiaalihuollon arjessa ylläpidetään toimintamallia, jossa säädöksillä on keskeinen asema. Kun työntekijä tuntee lait, säännöt ja ohjeet sekä niiden soveltamismahdollisuudet, itsenäinen työskentely mahdollistuu. Sosiaalityöntekijöiden ammattityön sisältö on kaksijakoinen. Siinä sekoittuvat erilaiset lakeihin ja ohjeisiin perustuvat säännöt ja ammatillinen

tieto - taito. Lakitiedon rinnalle on tuotu perheen ja lapsen auttamisessa lapsen oman näkemys esiin saaminen. (Sipilä 2011, 68.) Vaarana kuitenkin on, että lakiin ja oikeuteen instituutiona liittyvät oikeuspuheet ohittavat lastensuojelun eettiset kysymykset sekä huolenpidon, välittämisen ja vuorovaikutuksen perustavanlaatuiset käsitteet. (Sinko 2004, 115–117.) Juridisoitumisen ja lainsäädännön vahva läsnäolo on osaltaan myös lastensuojelun dokumentointia, koska kirjaamisesta on säädetty laissa. Keskeisimpiä lastensuojelun dokumentointia ohjaavista laeista lastensuojelulain (2007/417) lisäksi ovat laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812), hallintolaki (2003/434), tietosuojalaki (2018/1050), laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (1999/621) sekä laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (2015/254).

Tarkka kirjallinen dokumentointi ja lastensuojelutarpeen näytön osoittaminen ovat työprosessissa yhä keskeisempiä kysymyksiä (Mutka 1998, 103). Yhä useammin on kyse juridisesta ”näytöstä” ja ”faktoista”. Dokumentointi ei suinkaan ole ongelmaton alue. Yksinkertaistenkin ja arjessa usein nopeiden ja tiedostamattomien päätösten tekeminen, kuten mitä ja mistä näkökulmasta kirjataan, ovat merkittäviä valintoja. Merkittävää on myös se, millaisia kulttuurisia kannanottoja sosiaalityöntekijä tekee kirjatessaan vaikkapa kodin olosuhteita tai lasten huolenpitoon liittyviä asioita. (Sinko 2004, 46–47.) Työntekijäkohtaisia näkemyseroja varmasti esiintyy jossain määrin esimerkiksi siinä mikä on normaali siisteystaso tai millaisia ovat lapsen ikä- tai kehitystason mukaiset rajat tai millaisiin asioihin perheen vuorovaikutuksessa kiinnitetään huomiota.

Tosiasioiden olemassaolo ja mahdollisuus niiden kirjaamiseen ovat työn lähtökohta. Työntekijällä on yleensä käsitys siitä, että hänellä on oikeaa tietoa. Muussa tapauksessa johtopäätösten teko ja toiminta kävisi mahdottomaksi. Suhde tietoon on kuitenkin muuttunut problematisoituneeksi. Yhtä yhteistä totuutta ei välttämättä ole olemassa, vaan käytännön sosiaalityössä totuuksia on usein yhtä monta kuin kertojiakin. Jokainen katsoo asioita omasta perspektiivistään ja on tapahtumien tulkinnassa sidottu omaan viitekehykseensä. Tämä tekee ”faktoista” erityisen ongelmallisia, ellei sitten voida selkeästi hyväksyä näkemystä, että kukin osapuoli esittää vain omia näkemyksiään ja omia faktojaan. (Mt, 47.) Dokumenttiin kirjataankin yleensä erilaiset näkemykset, mutta esimerkiksi arvioinnissa ja tulkinnassa valta viimekädessä on kuitenkin kirjauksen tekevällä työntekijällä (Juhila 2018, 55).

Lastensuojeluun kriittisesti suhtautuvat argumentoivat lastensuojelun päätöksenteon ja toiminnan perustuvan epäluotettaviin kuulopuheisiin ja sosiaalityöntekijän käsityksiin eikä tosiasioihin. Dokumentit, joihin faktoja kirjataan, ovat aina puolueellisia siinä mielessä, että ne kirjoitetaan tietystä näkökulmasta ja jotakin tiettyä tarkoitusta varten. Voidaankin kysyä, miten yksilöllinen ja konstruoitu totuus muunnetaan juridiseksi, tosiasiaperustelluksi faktaksi? Ja onko sekään sen enempää kuin mielipide tai kuulopuhe? Pohjimmiltaan sama ongelma koskee kenen hyvänsä totuutta: jos sosiaalityöntekijän totuus on vain mielipide, samoin kuin vanhemman, lapsen, naapurin, läheisen tai yhteistyökumppanin ja lopulta myös tuomarin mielipiteen laita. Ratkaisut on kuitenkin tehtävä ja perustelut on rakennettava jollekin yhteiselle ja kestäväälle pohjalle puolueettoman ja riippumattoman päätöksenteon varmistamiseksi. Tärkeää onkin siis faktojen, mielipiteiden tai mahdollisten kuulopuheiden erottaminen toisistaan perustelujen ja argumentoinnin avulla. (Sinko 2004, 48.) Kääriäinen (2003, 169) määrittelee totuuden olevan usein havaintojen, tietojen ja uskomusten välistä yhteensopivuutta.

Asiakirjan lainvoimainen todistusarvo korostuu silloin, kun asiakirjoja käytetään asiakkaita koskevassa päätöksenteossa (Vierula 2018, 21). Asiakirjojen kautta usein tarkastellaan viranhaltijoiden toimintaa ja sen lainmukaisuutta. Asiakirjat paitsi todistavat institutionaalisesti vastuullisesta toiminnasta ja lainsäädännöllisten normien noudattamisesta myös suojaavat asiakkaita mielivallalta. Säännösten noudattaminen on keskeistä laadukkaassa työskentelyssä. (Valtonen 2005, 228–230.) Asiakirjan todistusarvo takaa sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvaa (Laaksonen ym. 2011, 12, 42).

Juridis-hallinnollisessa työssä ammattietikalla on erityinen asema. Sosiaalityöntekijän toimiessa eettisesti jännitteisessä tilanteessa, voivat hallinnollisen työn kehykset, oma ammattietikka ja näkemys hyvästä sosiaalityöstä olla ristiriidassa keskenään. Yksilön vastuuta ja taloudellista tehokkuutta korostavassa ajattelussa on ristiriita suhteessa sosiaalityön periaatteisiin, joissa korostuvat sosiaalityön työprosessi ja asiakasta auttava ja tukeva kumppanuus aktivointivaatimuksia enemmän. Erityisesti lasta auttavassa sosiaalityössä eettisyys rakentuu moniulotteisesti lasta huomioivan työskentelyotteen ja ongelmaratkaisutyön tavoitteiden ja tuloksien pohjalta. (Sipilä 2011, 69.)

Suomalaisen lastensuojelun juridisoitumisessa on nähtävissä ainakin kaksi eri ilmiötä. Ensimmäinenkin lainsäätäjän aikaansaama ”luonnollinen” juridisoituminen, joka johtuu lainsäädän-

nön ja oikeuskäytännön muutoksista, joilla pyritään parantamaan hallinnon asiakkaana olevan yksilön asemaa ja oikeuksia. Toiseksi lastensuojeluinstituutiota ja sosiaalityötä kohtaan on esitetty kritiikkiä ja arvostelua, joiden mukaan lastensuojelutyöhön liittyvät oikeusturvaongelmat pitäisi korjata erilaisten oikeusvarmistusten ja vieläkin vahvemman oikeusprosessin avulla. (Sinko 2005, 65.) Jälkimmäisen juridisoitumisilmiön kannattajat eivät vaikuta arvostavan sosiaalityön asiantuntijuutta kovinkaan korkealle ja kyseenalaistavat esimerkiksi nykyinen huostaanotto-prosessin tarjoaman turvan viranomaisten mielivallalta. Varsinkin erilaiset internetin keskustelupalstat ja sosiaalinen media tarjoavat erinomaisen alustan tälle keskustelulle, jossa ”faktoina” esitettyihin asioihin kannattaa suhtautua kriittisesti. Näille väitteille ei välttämättä löydy todellisuuspohjaa tai kyseessä on vain osa totuudesta.

Sosiaalityössä juridisten kysymysten on nähty vievän paljon tilaa ja on pelätty, että keskittyminen muutoseikkoihin etäännyttää sosiaalityön sen varsinaisista lähtökohdista ja tavoitteista. (Mt, 67.) Mutka (1998, 102) nostaa esiin, että oikeudellistuvissa toimintakäytännöissä yhä suuremman osan käytettävissä olevasta työajasta vie oikeudellisten kysymysten kanssa kamppaileminen. Sosiaalityöntekijät eivät välttämättä tunne riittävästi työtä sääteleviä säännöksiä, eikä lainsäädännön tukea ja konsultaatiomahdollisuutta ole aina käytettävissä. Missä määrin on kyse enää sosiaalisesta työstä, jos työn toteuttamiseksi ja asiakkaan oikeusturvan varmistamiseksi on hallittava huomattava määrä juridiikkaa? (Sinko 2005, 67.)

Sosiaalityöntekijöiden käsitykset siitä, mitä oikeusturvanormit heiltä edellyttävät, eivät ole välttämättä kovin selkeitä. Hallintoviranomaisten perustehtävänä ei olekaan oikeuden jakaminen, vaan omien institutionaalisten päämäärien toteuttaminen. Esimerkiksi lastensuojelussa perustehtävänä ovat lapsen suojeluun tähtäävät toimet, eikä sitoutuminen laillisuuden täydellistymään ole samanlainen kuin tuomioistuimilla. (Van Aerschot 2003, 619–620.) Sosiaalityöntekijän koulutus ei sisällä riittävästi hallintotoiminnan perusjuridiikkaa huomioiden, että he joutuvat soveltamaan hallintomenettelyä sääteleviä säännöksiä ja tekemään hallintopäätöksiä. Enemmän tukea ja ohjausta kaivattaisiin myös monimutkaiseksi ja tulkinanvaraiseksi koettuun sosiaalihuollon lainsäädäntöön. (Puumalainen 2020, 31.)

## **3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA METODOLOGINEN PAIKANNUS**

### **3.1 Tutkimustehtävä**

Tutkimukseni on valmiiseen asiakirja-aineistoon perustuva kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusprosessi on joustava ja elää vuorovaikutuksessa aineiston kanssa. Sonja Kniivilän, Sari Lindblom-Ylänteen ja Anne Mäntysen (2017, 31) mukaan tutkimustyöskentelyn alussa keskeistä on luoda uutta tietoa ja havaita yhteyksiä jo olemassa olevaan tietoon, jolloin lähteiden hakua ja tiedon omaksumista on laajastikin. Prosessin kulessa tutkimus rajautuu ja kohdentuu selvemmin. Näin kävi myös minulle.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaiseen dokumentointiin aluehallintoviranomainen on kohdentanut toimenpiteitä, ja millaisia lastensuojelun toimintaympäristöön liittyviä asioita kanteluiden päätösasiakirjoissa nousee esiin. Tarkastelen dokumentointia ja muita esille nousevia asioita tilanteissa, joissa valvontaviranomainen ei ole katsonut viranomaisen dokumentoinnin noudattavan normeja ja hyvää hallintokäytäntöä. Tarjolla olleen aineiston laajuus tuottivat tämän lopullisen tutkimustehtävän rajaustarpeen ja rajauksen. Oivalsin, etten pysty pro gradu -tutkielman puitteissa paneutumaan koko alkuperäiseen tutkimusmateriaaliin riittävän analyttisesti.

Tutkielmassani tutkin kantelupäätöksiä tuodakseni näkyväksi dokumentointiin liittyviä haasteita lastensuojelutyössä. Kantelupäätökset ovat jo käyneet lävitse valvontaviranomaisen seulan, joten tutkimuksessa painottuu institutionaalinen näkökulma, vaikka myös muiden asianosaisten näkökulmia asiaan tulee esiin. Huomioitavaa on, että kantelija itse ei välttämättä ole kannellut dokumentoinnista, vaan useimmiten aluehallintovirasto nostaa dokumentointiin liittyviä tekijöitä esiin havaitessaan niissä epäkohtia kanteluselvityksiensä yhteydessä.

### **3.2 Pragmatismi uuden tiedon perustana**

Lähestymistapa tutkimuksessani on pragmatistinen, johon liittyy yritys ratkaista jokin käytännössä esiin noussut ongelmatilanne. Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä tarkoittaa tieteenfilosofista suuntausta, jossa korostetaan tiedon käytännöllistä luonnetta. Siinä toiminnallinen ja käytännöllinen elementti on mukana kaikessa tiedon hankinnassa. Pragmatistiseen tutkimuksen teoriaan kuuluu keskeisesti inhimillisen erehtyväisyyden korostaminen eli fallibilismi. Tekemällä oppiminen kiteyttää pragmatismien painottamaa tiedon ja toiminnan yhteenkietoutumista. (Pihlström, 2014.)

Pragmatismilla on samankaltaisuutta kriittisen realismin kanssa, jota on sosiaalityössä esitetty eri paradigmojen hybridiksi ja lupaavaksi pohjaksi näyttöön perustuvalla käytännöllä (Gray ym. 2009, 73). Martelan (2015, 548, 551–552) mukaan pragmatismia on kuitenkin perusteltua puolustaa itsenäisenä metateorian ja kriittisen realismin vaihtoehtona. Kun kriittisen realismin tavoitteena on löytää teorioita, jotka selittävät ”todellisuuden” mekanismeja ja prosesseja, pragmatismien tavoitteena on löytää teorioita, jotka auttavat ihmisiä toimimaan käytännössä. Ihmisten toiminnan edistämisen ottamisesta lähtökohdaksi seuraa pragmatismissa se, että siinä voidaan hyväksyä useita teorioita samanaikaisesti. Eri teoriat voivat toimia eri tilanteissa ja niistä voi olla hyötyä toistensa täydentäjinä. (Muurinen 2019, 38.)

Pragmatismien perustajana pidetään yhdysvaltalaisesta Charles S. Peirceä, jonka 1870-luvun kirjoitukset tieteellisestä metodista, uskomusten muodostumisesta ja merkitysteoreettisista ongelmista antoivat suuntaukselle alkusysäyksen. Peirce ei kuitenkaan saanut elinaikanaan pysyvää akateemista asemaa, vaan kunnian pragmatistisen koulukunnan perustamisesta ja levittämisestä sai hänen ystävänsä William James. Peirce ja Jamesin lisäksi John Dewey on yksi tärkeimmistä klassisen pragmatismien edustajista. Heidän lisäksi joukko filosofi on kehitellyt pragmatismia hieman eri suuntausten ja asenteiden mukaisesti. (Kilpinen ym. 2008, 89; Pihlström 2014.)

Nykyinen tietoyhteiskuntamme on johtanut siihen, että yhä useampi tekee tietotyötä, jossa tehtävänä on etsiä, luoda ja välittää uutta tietoa. Kaikissa ammateissa, ja elämässä yleensäkin, tietovaatimukset kasvavat ja vaaditaan taitoa osallistua uuden tuottamisen prosesseihin. (Paavola & Hakkarainen 2008, 162.) Myös sosiaalityön voidaan sanoa olevan luonteeltaan tietotyötä, jossa tietoa tuotetaan, käsitellään ja hyödynnetään (Pohjola ym. 2010, 10). Peirceen pragmatistisen filosofian teoriassa tiedon luomisesta korostuu havaitsemisen, toiminnan ja päättelyn yhteenkietoutuminen. Tiedon luominen on riippuvaista yhteisöllisistä tulkinnoista,

jaetuista artefakteista eli ihmisen luomista esineistä ja asioista, työvälineistä sekä ihmisen vuorovaikutuksesta ympäristönsä kanssa (Paavola & Hakkarainen 2008, 162).

Peircen edustamassa pragmaattisessa näkemyksessä tiedon ajatellaan perustuvan hypoteeseihin ja havaintojen avulla tapahtuvaan hypoteesien testaukseen. Tieto ei ole pysyvää, vaan siihen liittyy jatkuvasti epävarmuutta sekä ajatus tiedon lisäämisestä yhteisöllisesti. Dewey jatkoi Peircen ajatusten kehittelyä kritisoiden käytännöllisen toiminnan ja teoreettisen tiedon välille rakentunutta kuilua filosofiassa. Deweyn mukaan tieto liittyy olennaisesti käytäntöön erityisesti kokemuksen jäsentämisen ja perustelemisen näkökulmista. (Niiniluoto 2002, 111–126.)

Pragmatismissa uuden tiedon, uusien hypoteesien ja uusien ajattelutapojen syntymisen ratkaisuna nähdään ampliativisen eli tietoa laajentavan päättelyn mukaan ottamisen osaksi ihmisten tiedollisia perusprosesseja. Peircen ajattelussa tämä merkitsee abduktiivisen päättelyn korostumisena. Abduktiivisessa päättelyssä etsitään selittäviä hypoteeseja, jotka voivat tuoda ymmärrystä ilmiöille. Abduktion luonteesta on käyty paljon keskusteluja, koska Peircen omat muotoilut ovat jättäneet tilaa erilaisille tavoille tulkita abduktiota. Varsinkin myöhemmässä tuotannossaan Peirce liitti abduktion eräänlaiseen vaistoon, joka voi ohjata kohti oikeita ja tuottavia hypoteeseja. Abduktiota on mahdollista ja voi kehittää edelleen myös pelkkänä päättelymuotona, jolla voi päätyä vain mahdollisiin, mutta kuitenkin lupaaviin ja uskottaviin hypoteeseihin. Näitä hypoteeseja on vielä erikseen testattava ja todennettava käyttämällä deduktiivista ja induktiivista päättelyä. (Paavola & Hakkarainen 2008, 165.)

Sosiaalityössä tilanteet ovat yksilöllisiä, mikä aiheuttaa haasteita sosiaalityössä käytettävälle tiedolle. Teorioita ja tietoa joudutaan useimmiten käytännössä soveltamaan, ja ammattilaisten on pakko tehdä päätöksiä ristiriitaisiinkin tietoihin perustuen. Tämä on sosiaalityön ammatillisuuden ydintä, eikä sen vuoksi sosiaalityön kohdalla voida tarkastellaan pelkästään tiedon käyttämistä. Sosiaalityön tilanteista luonteesta johtuen useistakin tiedon lähteistä joudutaan jatkuvasti tekemään uusia tulkintoja. (Juhila 2006, 243–245.) Tavallaan sosiaalityössä tehdään kaiken aikaa erilaisten hypoteesien testausta, korjataan olemassa olevaa ymmärrystä ja tietoa sekä käytetään vaistoa siinä, mikä kulloiseenkin tilanteeseen olisi sopivin ratkaisu.



Pragmatismiin voi ajatella olevan inhimillisen tiedon, kokemuksen ja näihin nivoutuvan taitojen lisääntymisen eli oppimisen filosofiaa. Meillä on aina mahdollisuus kehittyä taitavammiiksi, kokeneemmiksi ja osaavammiksi. Saman aikaisesti meidän tulee kriittisesti testata jo omaksumiamme taitoja sekä päämääriä, joita kyseisillä taidoilla tavoitellaan. Kriittinen ja fallibilistinen ajattelun sekä toiminnan taitojen arviointi voi toimia tehokkaan tutkimuksen, oppimisen ja toiminnan perustana. (Pihlström, 2014.)

Pragmatismi on tutkimuksellinen orientaationi. Ensinnäkin tutkimusaineistoni kertoo lastensuojelua koskevista käytännöistä ja käytännön ongelmista. Pragmatismiin ohjaamana käytännön tuloslukuissa runsaasti sitaatteja. Toisaalta pyrkimykseni on tehdä kanteluratkaisuista tulokintoja niin, että tutkielmani tulokset ovat käyttökelpoisia käytäntöjen kehittämisessä ja siten ohjaavat käytäntöjä jatkossa. Olen myös hyödyntänyt käytäntölähtöistä tieteellistä materiaalia ja käytännön ohjaukseen tuotettua materiaalia nivoakseni tutkimukseni tiiviisti siihen todellisuuteen, jossa sosiaalityötä tehdään ja ohjeistetaan.

### **3.3 Aineiston muotoutuminen ja rajautuminen**

Tutkimusaineisto koostui erään aluehallintoviraston lastensuojelua koskevista kantelupäätöksistä, jotka oli ratkaistu 1.7.2019–30.6.2020. Yhteensä kantelupäätöksiä oli 144. Hallintokanteluita päätösten taustalla oli kuitenkin enemmän, koska tutustuessani kantelupäätöksiin havaitsin, että kymmenen kantelupäätöstä oli sellaisia, joissa oli yhdistetty päätös kahteen erilliseen, samaan asiaan liittyvään kanteluun. Lisäksi kahdessa kantelupäätöksessä oli yhdistetty ratkaisu kolmeen erilliseen, mutta samaan asiaan liittyvään kanteluun. Joissain tapauksissa nämä kantelupäätökset toistuivat materiaalissa, mutta eivät välttämättä. Kantelupäätösten pituus vaihteli 1–25 sivuun. Yhteensä alkuperäisen aineiston sivumäärä oli 947 sivua asiakirjatekstiä.

Minulle oli käytännönopetusjaksolla syntynyt käsitys siitä, minkä tyyppisiä asioita kantelupäätöksissä nousee esiin, ja millainen rakenne päätösasiakirjoissa on. Tutkimusaineiston laajuus, ja se että samassa kantelupäätöksessä käsiteltiin niin paljon eri tapahtumiin, viranomaistoimintaan ja yksityisten palveluntuottajien toimintaan liittyviä asioita yllättivät käytännönopetusjaksolla syntyneestä kokemuksesta ja ennakkokäsityksestä huolimatta. Saatuaani aineiston jouduin käymään paljon pohdintaa tutkimuskysymyksien muotoilun ja aineiston rajaamisen suhteen. Tutkimuskysymysten muotoilussa vaikeuksia aiheutti erityisesti

aineistosta esiin nousevien asioiden paljous. Rajaaminen tuntui vaikealta sen vuoksi, että samalla jouduin luopumaan monien mielenkiintoisten asioiden esille tuomisesta.

Asiakirja-aineistoa tutkittaessa tulee huomioida sen erityisyys, sillä asiakirja on viranomaisen kokoamaa ja tuottamaa tietoa. Tekstin kirjoittajalla on aina myös tietty tavoite toiminnalleen ja keinot täyttää tämä pyrkimys. Asiakirjoihin liittyy lisäksi myös vahva kontekstuaalisuus eli ne ovat syntyneet tietyssä fyysisessä ja kulttuurisessa ympäristössä, mikä on vaikuttanut asiakirjan sisältöön. (Kääriäinen 2003, 129, 134–135.)

Aineiston analyysin tarkoituksena on kerätyn aineiston selkiyttäminen ja uuden tiedon tuottaminen tutkittavasta aiheesta (Eskola & Suoranta 2014, 138). Aloitin aineistoon tutustumisen silmäilemällä kantelupäätöksiä ja pohtimalla, kuinka siihen olisi järkevää perehtyä tarkemmin. Anu Puusan & Pauli Juutin (2020, 152) mukaan kun tutkijalle on muodostunut alustava kokonaiskuva aineistosta, se pilkotaan osiin ja sitä tarkastellaan yksityiskohtaisemmin. Päädyin käymään lävitse jokaisen kantelupäätöksen kopiaimalla siitä erilliseen tiedostoon kanteluratkaisun, kantelupäätöksen sivumäärän ja muita olennaisia asioita kuten kantelijan ja huoltosuhteen. Poistin erillisestä tiedostosta muut tunnistettavat tiedot, mutta jätin päätösnumerot näkyviin.

Aineiston tarkastelun jälkeen päädyin tarkentamaan tutkimuskysymyksiäni. Tutkimuskysymykset ohjasivat tutkimusaineiston rajaamista. Tein systemaattista karsintaa kanteluratkaisujen perusteella seuraavasti:

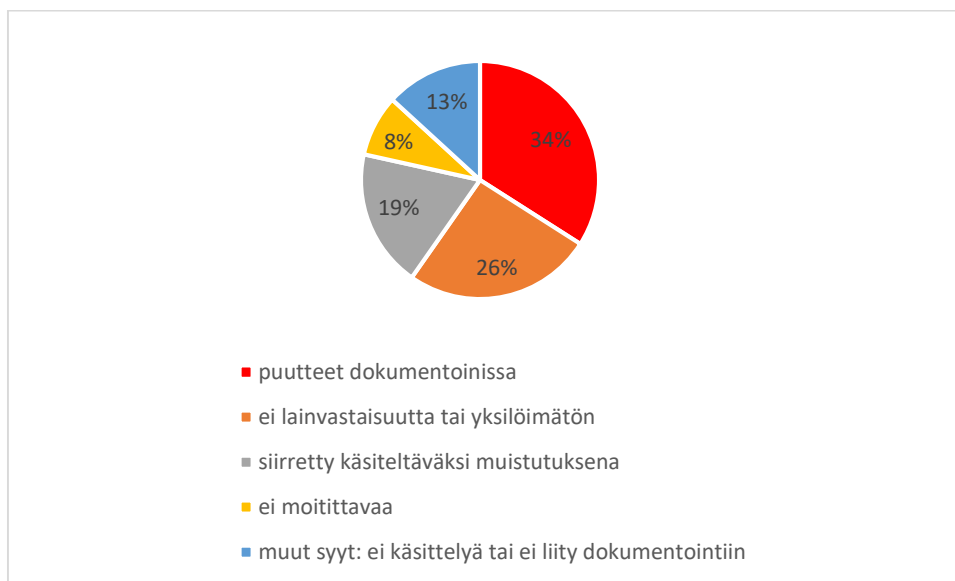
Poistin aineistosta kantelupäätökset, joissa

- aluehallintovirasto ei ollut todennut toimivaltansa piiriin kuuluvaa lainvastaista menettelyä tai kantelu oli ollut niin yksilöimätön, ettei aluehallintovirasto voinut sitä selvittää (37 kappaletta)
- aluehallintovirasto oli siirtänyt kantelun käsiteltäväksi muistutuksena sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle (27 kappaletta)
- aluehallintovirasto ei selvitystensä perusteella nähnyt moitittavaa (12 kappaletta)

Lisäksi poistin aineistosta päätökset, joissa aluehallintovirasto on todennut, että asian tutkiminen aluehallintovirastossa päättyy, koska asia on todettu vanhentuneeksi (aluehallintovirasto ei tutki yli kahta vuotta vanhoja asioita ilman erityistä syytä), asian käsitteleminen nimettömänä ei ole mahdollista, aluehallintovirasto ei tutki asiaa, joka on tutkittavana toisessa

valvontaviranomaisessa tai siihen on annettu aiemmin ratkaisu toisessa valvontaviranomaisessa. Aineistosta rajautuivat pois myös sellaiset kantelupäätökset, joiden ratkaisuissa ei huomio kiinnittynyt millään tavalla dokumentointiin liittyviin asioihin. Kantelupäätösten rajautumista käytössä olleesta materiaalista olen havainnollistanut kuviossa 1.

*Kuvio 1. Tutkimusaineiston rajautuminen*



Tutkimusaineistoksi rajautui noin kolmannes materiaalista, jossa oli puutteita dokumentoinnissa. Kuviossa 1 tämä osuus erottuu punaisella värillä. Karsinnan jälkeen nimesin uudelleen alkuperäiseen aineistotiedostoon ne jäljelle jääneet kantelupäätökset, joiden ratkaisuissa oli puututtu dokumentointiin, jolloin niiden erottelu muusta aineistosta helpottui. Kaikkiaan 39 kanteluratkaisussa oli kohdennettu hallinnollista ohjausta johonkin dokumentointiin liittyvään epäkohtaan.

Keskityn tässä tutkimuksessa viranomaistoimintaan, joten rajasin tutkimuksen ulkopuolelle vielä sellaiset kantelupäätökset (2 kappaletta), joiden ratkaisussa dokumentointiin liittyvää hallinnollista ohjausta on kohdennettu pelkästään yksityisen palveluntuottajan toimintaan. On kuitenkin muistettava, että yksityisten palveluntuottajien valvontavastuu on kunnallisella lastensuojeluviranomaisella. Mikäli samassa ratkaisussa on puututtu sekä viranomaisen, että yksityisen palveluntuottajan toimintaan dokumentointiin liittyen, se on jäänyt mukaan aineistoon. Varsinaiseksi aineistoksi muodostui näin 37 kantelupäätöstä ja aineiston sivumääräksi 485 sivua.

### 3.4 Aineiston kuvaus ja analyysi

Aluehallintoviraston kantelupäätöksistä koostuva aineisto on syntynyt muuta tarkoitusta kuin tutkimusta varten. Sen vuoksi analyysissa on kiinnitettävä erityistä huomiota niiden syntykontekstiin, ja pyrittävä ymmärtämään, millä tavalla dokumenttien alkuperäinen tarkoitus vaikuttaa siihen, miten dokumenteissa kuvataan ihmisiä ja asioita. Institutionaalisia dokumentteja ohjaavat usein tiukat säännöt ja konventiot siitä, mitä ne sisältävät ja millaisella tyylillä ne tuotetaan. (Alastalo & Vuori 2021.)

Kantelupäätösten rakenne koostuu kantelukirjoituksen tiivistelmästä, asiassa pyydettyjen selvitysten esittelystä, aluehallintoviraston ratkaisusta sekä ratkaisun perusteluista lakipykäliseen ja asiakohtaisine perusteluihin. Usein samassa päätöksessä kiinnitetään huomiota useisiin asioihin, jotka voivat liittyä paitsi työntekijän toimintaan, myös organisaatioon tai esimerkiksi yksityiseen laitokseen tai perhehoitoon. Vaikka kantelupäätökset ovat tiivistelmiä, niissä kuvaillaan usein laajastikin asiakkuuden taustoja ja työntekijöiden toimintaa. Nämä pohjautuvat kantelukirjoitukseen, aluehallintoviranomaisen pyytämiin asiakasasiakirjoihin sekä viranomaisten antamiin vastineisiin ja selvityksiin. Samassa kantelussa saattaa nousta esiin asioita, joissa aluehallintovirasto näkee huomautettavaa, mutta myös asioita, joissa ei nähdä huomautettavaa. Tässä tutkimuksessa kuva dokumentoinnista on kuitenkin tietoisesti rajattu vaikeuksien kautta rakentuvaksi.

Kanteluita, muistutuksia ja valituksia voi tehdä eri viranomaisiin. Niiden käsittelystä vastaavat kunnat, aluehallintovirastot, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira), eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri. Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Joissain tapauksissa, esimerkiksi jos kyseessä on valtakunnallisesti tai periaatteellisesti tärkeä asia, aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Myös eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä epäillessään, ettei viranomainen tai virkamies ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai kantelijan epäillessä, etteivät perus- ja ihmisoikeudet ole toteutuneet asianmukaisesti. (Muistutus, kantelu ja muutoksenhaku 2020; Pajukoski 2010, 29–30.) Hallintokantelut kuuluvat jälkikäteen oikeusturvan keinoihin, joissa muutosta menettelyyn haetaan tapahtumien jälkeen (Pajukoski 2010, 29).

Hallintokantelun johdosta valvova viranomainen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, jotka se katsoo aiheellisiksi. Ellei kantelu anna aihetta jatkotoimenpiteisiin, siitä on viivytystä ilmoitettava kantelun tekijälle. Valvova viranomainen voi hallintokanteluasiassa antamassaan ratkaisussa kiinnittää valvottavan huomiota hyvän hallinnon vaatimuksiin tai saattaa tämän tietoon käsityksensä lain mukaisesta menettelystä. Jos tätä ei asian kokonaisuus huomioiden pidetä riittävänä, valvottavalle voidaan antaa huomautus, jollei kantelun kohteena oleva teko kuitenkaan luonteensa tai vakavuutensa perusteella anna syytä aloittaa toimenpiteitä muussa laissa säädetyn menettelyn käynnistämiseksi. Hallintokanteluasian ratkaisuun ei ole mahdollisuutta hakea muutosta valittamalla. (Hallintolaki 434/2003 53 §.) Huomautuksen tavoitteena on ohjata oikeaan menettelyyn ja estää virheiden toistuminen tulevaisuudessa. Vähäisiin virheisiin tai tulkinnanvaraisiin tapauksiin reagoidaan useimmiten käsityksen lausumilla, joka ei välttämättä merkitse sitä, että asiassa olisi toimittu lainvastaisesti. (Pajukoski 2010, 30).

Mikäli sosiaalialan ammattilaisen ammattitehtävän hoitamisessa ilmenee puutteita, voivat sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja aluehallintovirasto kiinnittää sosiaalihuollon ammattihenkilön huomiota asianmukaiseen ammattitoimintaan tai kehottaa häntä korjaamaan todetun puutteen tai epäkohdan tai antaa sosiaalihuollon ammattihenkilölle huomautuksen vastaisen varalle. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, 20 §.) Valviran tai aluehallintoviraston antama huomautus merkitään Valviran ylläpitämään ammattihenkilörekisteriin.

On tärkeää ymmärtää, että kanteluviranomaisen, tässä tutkimuksessa aluehallintoviraston, ratkaisuihin korostuu juridiikan noudattamisen näkökulma. Kanteluviranomainen voi arvioida myös esimerkiksi sitä, onko viranomainen noudattanut ihmisoikeuksia ja perusoikeuksia, hallinnon oikeusperiaatteita, palveluperiaatetta, hyvää hallinto- tai tiedonhallintatapaa ja muita hyvän hallinnon vaatimuksia. Aineistoon kuuluu sekä sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin että lastensuojelun avohuoltoon, sijaishuoltoon ja jälkihuoltoon liittyviä kantelupäätöksiä. Aluehallintovirasto katsoo sosiaalityötä ulkoisesti.

Aineiston analysoinnissa pyrkimyksenäni oli löytää olennaiset ja usein toistuvat aiheet, ja jäsentää niitä teemoittelemalla. Teemoittelussa on kyse siitä, että aineistosta paikannetaan tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet eli teemat (Eskola & Suoranta 2008, 174–180). Havaitsin, että kolme useimmiten toistuvaa eli keskeistä päätemaa aineistossa olivat puutteet

asiakasasiakirjoissa tai asiakaskertomuksissa, puutteelliset tai puuttuvat päätökset ja puuttuvat tai puutteellisesti laaditut asiakassuunnitelmat. Nämä tulivat esiin aluehallintoviraston ratkaisujen teksteissä. Aloitin analysoinnin nimeämällä kantelupäätökset P1–P37. Keräsin pääteemojen alle kanteluratkaisuja tämän numeroinnin perusteella. Lisäksi maalasin kanteluratkaisusta puutteet asiakasasiakirjoihin ja asiakaskertomuksiin liittyen punaisella, päätöksentekoon liittyen violetilla ja asiakassuunnitelmiin liittyen sinisellä. Lisäksi yhdistelin pääteemoja silloin, kun ratkaisussa oli puututtu useampaan pääteemaan esimerkiksi puutteelliseen päätöksentekoon ja asiakassuunnitelman puutteisiin liittyen. Eri väreillä erottelin myös aluehallintoviranomaisen toimenpiteen. Lisäksi keräsin kantelupäätöksistä tietoja kantelun tekijästä ja kantelun syystä sekä muista oleellisista taustatiedoista, jotka myöhemmin myös koodasin eri väreillä.

Teemoittelu soveltuu hyvin dokumentteihin perustuvan aineiston analysointiin, ja kun tavoitteena on käytännön ongelman ratkaiseminen. Anita Saaranen-Kauppinen ja Anna Puusniekan (2006) mukaan teemoittelu analyysimenetelmänä etenee teemojen muodostamisesta ja ryhmittelystä niiden yksityiskohtaisempaan tarkasteluun. Esimerkiksi koodauksen ja taulukointien avulla voidaan havainnoida sitä, mitkä seikat aineistossa ovat keskeisiä ja näille voidaan miettiä yhdistäviä nimittäjiä eli teemoja. Teemoittelun avulla on mahdollista saada vastauksia esitettyihin kysymyksiin.

Aineistossa tulivat näkyviksi kanteluiden syyt ja selontekovelvollisuuden ja juridisen säätelyn näkyminen siinä millaiseen dokumentointiin aluehallintovirasto on puuttunut. Myös muiden haasteiden kasautuminen samanaikaisesti dokumentoinnin puutteiden kanssa nousi esiin. Lastensuojelun toimintaympäristöön liittyvinä tekijöinä aineistossa painottuivat erilaiset kilpailevat totuudet asioista ja tilanteiden kulusta sekä lastensuojelutyön resurssien niukuudesta aiheutuvat tekijät. Teemojen muodostumista alaluvussa 4.2. havainnollistaa taulukko 1. Taulukossa näkyvät teeman sisältämät aineistolähtöiset ydinasiat, teoretisoidut teemat sekä tutkielman luku.

Taulukko 1. Teemojen muodostuminen alaluvussa 4.2.

Teeman sisältämät ydinasiat	Teoretisoidut teemat	Tutkielman luku
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Puutteet asiakasasiakirjoissa ja asiakaskertomuksissa</li> <li>➤ Puutteet päätöksenteossa</li> <li>➤ Puutteet asiakassuunnitelmissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sosiaalityön selontekovelvollisuuden näkymien asiakirjoissa</li> <li>➤ Juridisen sääntelyn näkyminen päätöksissä ja asiakassuunnitelmissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dokumentoinnin puutteet lastensuojelun asiakasprosessissa (4)</li> </ul>

Puusa & Juuti (2020, 154) tuovat esiin analyysin tarkoitusta nostaa aineistosta esiin oleellinen tutkimuksen tavoitteita ajatellen. Tässä tutkimuksessa analyysi kohdentuu erityisesti viranomaistoimintaan, mutta tuo esiin viranomaistoiminnan toimintaympäristöä ja asiakkaiden kokemuksia viranomaistoiminnasta.

### 3.5 Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkijan positio

Tutkimuslupahakemuksen ja tietosuojaselosteen toimitin aluehallintoviraston kirjaamoon 20.11.2020. Sain myöntävän vastauksen tutkimuslupaani 2.12.2020 ja aineiston salattuna sähköpostina haltuuni 10.12.2020. Tallensin aineiston kahdelle hankkimalleni Bitlocker-suojatulle muistitikulle. Toisen muistitikun tarkoitus oli varmentaa aineiston säilyminen, mikäli toiselle muistitikulle sattuisi tapahtumaan jotakin. Kanteluratkaisut olivat omina tiedostoinaan päätösnumerein nimettynä.

Tutkielmaa tehdessäni päädyin ratkaisuun, että en tuo aluehallintoviraston nimeä esiin aineiston arkaluontoisuuden vuoksi, vaikka kantelupäätökset aineistona ovat jo tiivistelmiä, joissa ei kaikkea alkuperäistä tietoa tuoda esiin. Kantelupäätöksiin viranomainen on koonnut ja tiivistänyt tietoa alkuperäisestä kantelusta, vastineista, asiakaskirjauksista sekä muista sosiaalihuollon dokumenteista. Kanteluratkaisut sisältävät kuitenkin arkaluontoista ja salassa pidettävää tietoa, minkä olen huomioitu tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Jari Eskolan & Juha Suorannan (1998, 52–60) mukaan erityisesti arkaluonteista aineistoa kerätessä tutkijan on

pohdittava hyötyjä ja haittoja, joita tutkimuksen toteutukseen liittyy, sekä tiedon hankkimisen tarpeellisuutta. Tutkimuksen on tärkeää olla hyödyllistä, mutta sellaista ettei siitä aiheudu haittaa tai vahinkoa.

Tutkimusprosessin aikana olen sitoutunut hyvän tutkimuksen teon eettisiin periaatteisiin ja pyrkinyt mahdollisimman sensitiiviseen tutkimusotteeseen. Eettisten periaatteiden mukaisesti aineiston keruussa, käsittelyssä ja raportoinnissa on huomioitu yksityisyyden ja tietosuojan turvaaminen. Tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa on noudatettu henkilötietolain määräyksiä. Tutkielmassa ei ole yksilöitävissä tutkimuksen piiriin tai otantaan kuulunutta henkilöä ja aineistoista on häivytetty kaikki tunnistetiedot, joten tutkimuksen kohteina olevilta ei ole ollut tarpeen pyytää suostumusta aineiston käsittelyyn.

Tutkiessani kantelupäätöksiä olen häivyttänyt asianosaisten ja työntekijöiden henkilöä koskevat tunnistettavat tiedot, kuten nimi, ikä, sukupuoli ja asuinpaikka tai organisaatio. Häivytetyt tiedot on esitetty yleisnimityksiä käyttäen [hakasulkujen] sisällä. Organisaatiot esiintyvät kuntana, paikkakuntana tai kuntayhtymänä. Työntekijöiden osalta käytän ammattinimikettä kuten sosiaalityöntekijä, tilapäinen sosiaalityöntekijä, johtava sosiaalityöntekijä tai lastensuojelun esimies. Asianosaisten osalta viitataan aineistoon esimerkiksi sanoilla kantelija, lapsi, vanhempi, isovanhempi, läheinen, lastensuojelulaitos, perhekoti tai sijaisperhe. Aineisto-otteissa merkitsemistapa (--) tarkoittaa, että olen poistanut jonkin tiedon, kuten nimen, tunnistamisen estämiseksi ja --- tarkoittaa, että olen poistanut asian kannalta epäolennaista tekstiä.

Kantelupäätöksissä nousee esiin ainutkertaisia asiakkaiden elämäntilanteita, ja kokemuksia siitä, että ei ole tullut viranomaisen taholta asianmukaisesti kohdelluksi. Kanteluissa asiakkaan kokemus saattaa purkautua hyvinkin voimakkaina verbaalisina ilmauksina ja syytöksinä. Työntekijät tekevät työtään monien paineiden alaisina. Virheellisestä toiminnasta epäilyn kohteeksi joutuminen tai virheiden ilmi tuleminen sekä kritiikin kohteeksi joutuminen voivat tuntua epäreilulta ja lisätä työn kuormitusta entisestään. Tavoitteena on eri näkökulmien esille nostamisen kautta edesauttaa ratkaisujen löytämistä kenenkään kokemusta vähättelemättä.

Minulla itselläni on takana jo vuosien työkokemus lastensuojelun eri tehtävistä, joten monet lastensuojelutyön arkeen liittyvät haasteet ovat omakohtaisestikin tuttuja. Oma kokemukseni on antanut näköalaa aineistoon. Uskon, että kokemus on tuonut mukanaan myös rohkeutta



kriittiseen ajatteluun. Kriittisellä ajattelulla arvioidaan ideoita ja ilmiöitä. Tavoitteena on tasapuolisuus ja kohtuullisuus erilaisia näkemyksiä kohtaan. Asioita pyritään tarkastelemaan riippumattomasti niiden omilla ehdoilla eri näkökohdat huomioon ottaen. (Kakkuri-Knuuttila 1998, 16.)

Pyrkimykseni on ollut pitää oma positioni mahdollisimman neutraalina ja esittää asiat siten kuin ne aineistosta ja teoreettisesta viitekehyksestä nousevat. On kuitenkin selvää, että kiinnostumiseni tästä aihepiiristä pohjautuu myös omiin kokemuksiini, ja kuten Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006) ovat todenneet, ei täydellinen objektiivisuus ole mahdollista. Eihän kenenkään ole mahdollista irrottautua itsestään ja sulkea pois täysin omaa kokemustaan. Mikäli olen kokenut, että jokin omakohtainen kokemus saattaa vaikuttaa tulkintaani, olen tuonut sen esiin.

Raatikaisen (2004, 72) mukaan tieteenhistoria on usein osoittanut, ettei tiede ole pystynyt tarjoamaan mitään erehtymätöntä varman tiedon lähdettä. Minulla on aikaisempia sosiaalialan tutkintoja; sosiaaliohjaaja, sosionomi ja sosionomi yamk-tutkinnot sekä yli 20 vuoden työhistoria lastensuojelusta. Olen itsekkin ehtinyt jo nähdä monien teoreettisten suuntausten vaikuttavan sosiaalityössä. Olen huomannut, että omaan työhön ja ajatusmaailmaan kaikista suuntauksista yleensä jää jotakin. Pragmatismen oppeja levittäneen Jamesin (1907) mukaan tietomme kasvavat läiskämäisesti. Läiskät saattavat olla suuria tai pieniä, mutta tieto ei koskaan laajene kaiken kattavasti, vaan jotakin vanhasta tiedosta jää ennalleen. Menneisyys elää ja toimii meissä, ja uudet asiat kypsyvät meissä oppimisprosessin askelten mukana. Uudet totuudet ovat siis tulosta yhteen liittyneistä ja toisiaan muokkaavista uusista kokemuksista ja vanhoista totuuksista. Suurelta osin totuus muodostuu aina aiemmista totuuksista. (James 1907, 132–133; 172–173.) Aikaisemmat tietoni ja kokemukseni ovat olleet merkityksellisiä siinä, kuinka aineistosta esiin nousseet asiat ovat vaikuttaneet omaan tapaan tehdä tutkimusta.

Tutkimusta tehdessäni olen ollut valmis kyseenalaistamaan ja pohtimaan ennakkokäsityksiäni. On inhimillistä, että aineisto on herättänyt myös emotionaalisia reaktioita. Mielestäni se ei kuitenkaan ole ollut ongelmallista, vaan olen pyrkinyt sen tunnistamaan ja rajannut tutkimuksen ulkopuolelle, tai kirjoittanut auki, mikäli se on ollut perusteltua. Omien kokemusteni ja opintojeni kautta muotoutuneeseen ajatusmaailmaani sopii hyvin fallibilismin mukainen ajatus siitä, että mikään inhimillinen tieto ei ole koskaan ehdottoman varmaa, vaan

aina korjattavissa tai muutettavissa. Aina on mahdollisuus uusiin oivalluksiin ja sitä kautta vaikuttaa esimerkiksi parempien käytäntöjen saavuttamiseksi.

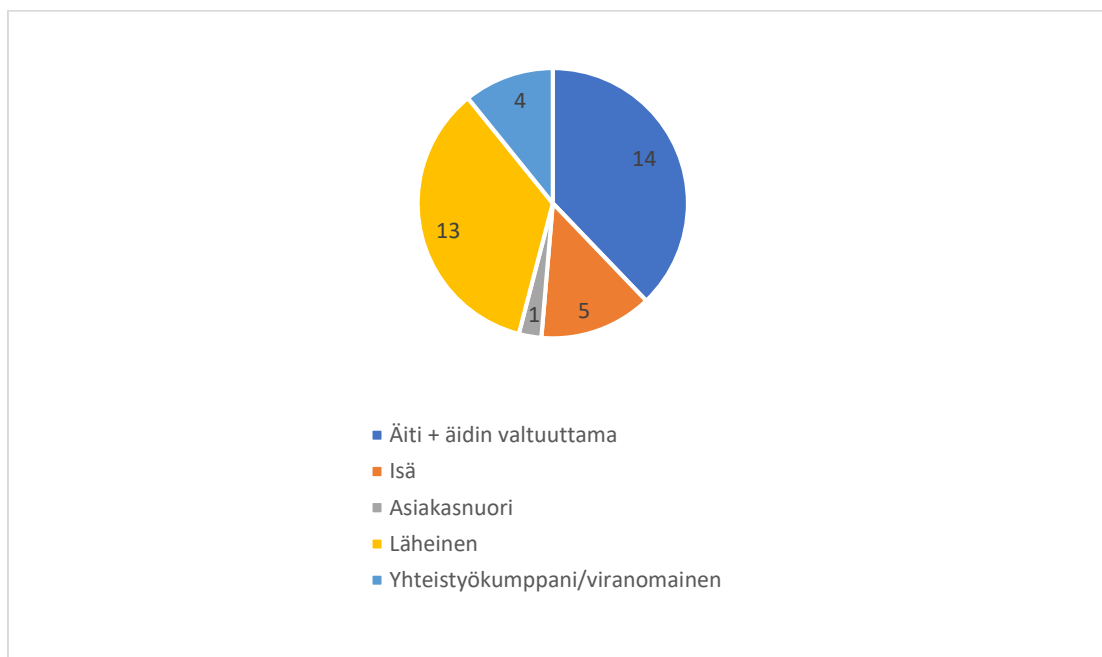
## **4 DOKUMENTOINNIN PUUTTEET LASTENSUOJELUN ASIAKASPROSESSISSA**

Ensimmäisessä alaluvussa (4.1) tuon kanteluita taustoittavina tekijöinä esiin kanteluiden tekijät ja käsittelen dokumentoinnin asemaa kanteluiden tekemisen syinä ja kanteluratkaisuissa esiin nostettuina asioina. Toisessa alaluvussa (4.2) tarkastelen aluehallintoviraston esiin tuomia dokumentoinnin puutteita sosiaalityöntekijöiden selontekovelvollisuuden ja asiakirjojen juridisoituneiden vaatimusten näkökulmasta. Viimeisessä alaluvussa (4.3) käsittelen muita kanteluratkaisuissa esiintyviä epäkohtia, joihin aluehallintovirasto on kohdentanut toimenpiteitä, koska dokumentoinnin haasteiden yhteydessä esiintyvien muiden lastensuojelun vaikeuksien kasaantuminen näyttäytyi aineistossa hyvin merkittävänä.

### **4.1 Kantelijat ja dokumentointi**

Aineiston 37 hallintokantelusta 13 oli äidin tekemiä. Yksi näistä koski jo täysi-ikäistä lasta, joka oli valtuuttanut äitinsä toimimaan asiassaan. Lisäksi yksi yksityishenkilö toi esiin kanteluvansa äidin puolesta. Yhtä paljon kuin äidin tekemiä kanteluita, eli 13 kertaa, kantelijana oli läheinen tai läheiset. Useimmiten läheisistä kantelijana oli isoäiti, mutta myös isovanhemmat yhdessä. Läheisistä kantelijoina esiintyivät lisäksi täti tai isotäti yksin tai yhdessä isovanhempien kanssa. Läheisten tekemissä kanteluissa oheishuoltajuus tuli esiin kolmessa tapauksessa. Isä oli kantelijana viisi kertaa. Isien määrä kanteluiden tekijänä oli mielestäni ehkä yllättävän vähäinen suhteessa äitien ja läheisten tekemiin kanteluihin. Yllättävää oli myös se, että kertaakaan tässä aineistossa vanhemmat eivät olleet tehneet kantelua yhdessä. Ainoastaan yhdessä kantelussa tekijänä oli asiakasnuori itse. Yhteistyökumppanin tai viranomaisen tekemiä hallintokanteluita oli neljä. Kuvio 2 havainnollistaa kanteluiden tekijöitä ja tapausten lukumääriä.

Kuvio 2. Kanteluiden tekijät ja lukumäärät



Kantelijoiden esittämänä kantelun syynä dokumentointiin liittyvät puutteet nousivat aineistossa esiin vain kahdeksassa kantelussa, vaikka varsinainen aineisto koostui ainoastaan niistä kantelupäätöksistä (37), joiden ratkaisussa aluehallintovirasto oli puuttunut viranomaisen dokumentointiin. Yhdessäkään aineiston kantelussa ei kantelija ollut kannellut pelkästään yhdestä asiasta, ja syyt kanteluiden tekemiselle olivat kirjavia. Useimmiten (21 kertaa) kanteluissa ainakin yhtenä syynä oli kantelijan kokemus lastensuojeluviranomaisen toiminnan epäkohdista; epäasiallisesta tai puolueellisesta kohtelusta, virheellisestä menettelystä tai yhteistyön vaikeudesta.

Kanteluissa tuotiin lisäksi esiin asiakkaan epätietoisuutta omasta asiakkuudestaan, tilanteestaan tai asiakasprosessin etenemisestä. Esimerkiksi siitä johtaako lastensuojeluilmoitus asiakkuuteen, minkä vuoksi jokin neuvottelu järjestetään tai kuinka kauan jokin suunniteltu tukitoimi kestää. Asiakkaat olivat tyytymättömiä myös siihen, että eivät syystä tai toisesta olleet saaneet riittävää neuvontaa oikeuksistaan tai velvollisuuksistaan tai heille ei ole kerrottu eri vaihtoehtoista. Isoimmat taloudelliseen tukemiseen liittyvät epäkohdat tulivat esiin perhehoitolakiin liittyvien epäselvyyksien kohdalla. Jonkin verran biologiset vanhemmat toivat kanteluissa esiin tyytymättömyyttä myös taloudelliseen tukemiseen liittyen sijoitettujen lasten kotilomia. Yksittäisiä kanteluiden aiheita olivat menettely lapsen huollon ja kas-

vatuksen järjestämisessä sekä puutteet perheen jälleenyhdistämisen tukemisessa. Kantelijoiden motiivit kantelun tekemiselle olivat joka tapauksessa useimmiten muut kuin dokumentointiin liittyvät epäkohdat silloinkin, kun aluehallintovirasto puuttui ratkaisuisaan dokumentointiin.

Riikka Kainulainen (2020) on OTM-tutkielmassaan tutkinut sosiaalihuollon asiakkaan itseään ja omaa asiaansa koskevan tiedonsaantioikeuden toteutumista. Hänen aineistonaan olivat Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaidossa työskentelevälle sosiaaliasiamiehelle saapuneita asiakasyhteydenottoja aikavälillä 1.1.2016–31.5.2019. Oli mielenkiintoista todeta, että monet Kainulaisen (2020) esiin tuomat asiakkaan tiedon saantia koskevat yhteydenottojen syyt olivat hyvin pitkälle samoja, kuin mitä tutkimuksessani nousee kanteluiden syinä esiin. Hänen tutkimuksensa käsitti kaikki yhteydenotot sosiaaliasiamieheen, mutta lastensuojelua koskevia yhteydenottoja oli lähes puolet kaikista yhteydenotoista (ks. Kainulainen 2020, 59, 67–69).

Viranomaisten tekemissä kanteluissa kritisoitiin esimerkiksi edellisen kotikunnan lastensuojelun toimintaa suhteessa huolenaiheisiin ja asiakasasiakirjojen puutteellisuutta (P31) tai lastensuojelun toimintaa liittyen yhteistyöhön toisen viranomaisen kanssa (P21). Kahdessa kantelussa sijaishuoltopaikkojen edustajat toivat esiin tyytymättömyyttä lastensuojeluviranomaisen ratkaisuun.

Useita kertoja tuli esiin, että samasta asiasta on kanneltu eri viranomaisiin, jolloin kuitenkin vain yksi viranomainen tutkii ja ottaa kantaa asiaan. Alla olevan aineisto-otteen mukaan kantelija on kannellut samasta asiasta sekä aluehallintovirastoon että Eduskunnan oikeusasiamiehelle. Lisäksi kantelija on täydentänyt kantelua lukuisilla lisäkirjeillä.

*”[Vanhempi] on kannellut (--) aluehallintovirastoon [ajankohta] saapuneella kirjeellään sekä lukuisilla lisäkirjeillä liitteineen [paikkakunnan] lastensuojeluviranomaisten menettelyn epäkohdista koskien [kahden lapsensa] sijaishuoltoa. [Vanhempi] on kannellut osittain samoista asioista [ajankohta] Eduskunnan oikeusasiamiehelle, joka on siirtänyt asian käsittelyn aluehallintovirastoon [ajankohta].” (P29)*

Samassa kantelussa saatettiin kannella myös eri hallinnonalojen alaisuudessa olevasta toiminnasta, mikä tulee esiin seuraavassa aineisto-otteessa.

*”Tässä päätöksessä asiaa käsitellään sosiaalihuoltoa koskevien asioiden osalta. Koulua koskevin osin asian käsittely on siirretty aluehallintoviraston opetustoimen yksikköön ja terveydenhuoltoa koskevin osin aluehallintoviraston terveydenhuoltoyksikköön.” (P4)*

Jäin pohtimaan, mitä mahtaa olla tällaisen toimivaltaiselle viranomaiselle toistuvan kantelu-toiminnan taustalla. Samanaikainen tyytymättömyys eri palveluihin voisi esimerkiksi kertoa siitä, että perhetilanteessa on avuntarpeita usealla elämän alueella. Toisaalta useiden toimijoiden mukana olemisen voi kertoa myös ongelman vaikeudesta. Kolmantena vaihtoehtona tulee mieleen kantelijan oma suhtautumistapa auttajatahoihin.

Kantelut tulevat esiin aluehallintoviraston tiivistelminä ja joitakin dokumentointiin liittyviä asioita on voinut kantelun tiivistelmästä jäädä pois ja silti ne ovat todennäköisesti tulleet arvioituksi. Kanteluasiakirjojen perusteella tuli joka tapauksessa hyvin selkeästi esiin se, että dokumentoinnin puutteet nosti useimmiten esiin aluehallintovirasto. Kantelijoiden näkemykset dokumentointiin liittyvistä epäkohdista olivat:

- Asiakassuunnitelmaan liittyvät epäkohdat: vanhemmat eivät saaneet asiakassuunnitelmaa tai neuvottelumuistiota (2 kantelua), asiakassuunnitelmaa ei tehty yhteistyössä lapselle tärkeiden henkilöiden tai vanhempien kanssa (2 kantelua), asiakassuunnitelman saaminen on kestänyt kohtuuttoman kauan (1 kantelu), muu virheellinen menettely asiakassuunnitelman laatimisessa (1 kantelu).
- Asiakasasiakirjoihin tai asiakaskertomuksiin liittyvät epäkohdat: asiakirjoissa on virheitä, asioita on asiakirjoissa vääristelty tai lapsen kertoma on kirjattu virheellisesti (4 kantelua), pyydettyjen asiakirjojen saaminen on kestänyt kohtuuttoman kauan tai kantelija ei ole saaneet pyytämiään asiakirjoja (3 kantelua).

Kantelijoiden tuomat näkemykset dokumentointiin liittyvistä puutteista saivat useimmiten ainakin osittain myös aluehallintovirastolta tukea. Vaikka asiakirjoissa ja dokumentoinnissa todettiin puutteita – jopa huomattavasti enemmän, kuin mistä oli kanneltu, ei aluehallintovirasto ratkaisuisaan löytänyt aina samoja dokumentoinnin puutteita mitä kantelija oli esittänyt. Esimerkiksi aluehallintovirasto ei havainnut ratkaisuisaan asiakirjojen vääristelyä tilanteissa, joissa kantelijat olivat sen tuoneet esiin yhtenä syynä kantelulle.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja ovat kaikki sosiaalihuollossa syntyneet tai sinne vastaanotetut asiakirjat, jotka sisältävät asiakkaiden henkilötietoja tai liitetään asiakkaan asiaan. Asiakaskertomusmerkinnällä tarkoitetaan asiakasasiakirjaa, johon palveluntarjoaja kirjaa tietoa sosiaalihuollon asiakkaan tilanteesta tai hänen sosiaalihuollon asiansa kannalta merkittävistä tapahtumista ja toiminnoista. (Lehmuskoski ym. 2019.) Asiakasasiakirjat siis kattavat myös päätökset ja asiakassuunnitelmat, mutta aluehallintoviraston ratkaisujen mukaisesti

olen eritellyt nämä tässä tutkimuksessa omiksi teemoikseen silloin, kun aluehallintovirasto on nimenomaisesti kohdentanut hallinnollisen ohjauksensa tiettyyn asiakirjaan. Asiakasasiakirjojen tuottaman tiedon kattavuuden ja selontekovelvollisuuden toteutumisen sekä juridisten vaatimusten täyttyminen arviointi ovat keskeisimmät näkökulmat tässä tutkimuksessa liittyen sosiaalihuollon asiakirjoihin.

Dokumentointiin liittyvinä asioina aluehallintoviraston ratkaisuihin nousivat esiin puutteet yleisesti asiakasasiakirjoissa (voi kattaa myös muita erikseen mainittuja dokumentteja) tai asiakaskertomuksissa (23 kertaa), valituskelpoisen päätöksen puuttuminen tai siihen liittyvät puutteet (20 kertaa) ja puuttuva tai puutteellisesti laadittu asiakassuunnitelma (11 kertaa). Vaikka puuttuvat päätökset tai puutteellinen päätöksenteko näyttäytyi korostuneesti dokumentointiin liittyvänä asiana, johon aluehallintovirasto oli ratkaisuihinsa puuttunut (tähän palaan luvussa 4.2), eivät kantelijat suoranaisesti kannelleet puuttuneista päätöksistä lainkaan, vaan asioista päätöksenteon taustalla.

Muina dokumentointiin liittyviä haasteita, joita aluehallintoviraston ratkaisuihin esiintyi vähintään viisi kertaa, olivat muistutukseen vastaamatta jättäminen tai vastauksen viipyminen, asiakirjapyyntöjen lainmukainen käsittely, palvelutarpeen arvioinnin laiminlyönti, palvelutarpeen arvioinnin toteutumattomuus sille asetetussa määräajassa tai muut palvelutarpeen arviointiin liittyvät puutteet. Lisäksi esiintyi joitakin yksittäisiä tapauksia, joista mainittakoon vastuusosiaalilyöntekijän nimeämättä jättäminen.

Asiakasasiakirjojen tai asiakaskirjausten puutteisiin ainoana dokumentointiin liittyvänä asiana aluehallintovirasto puuttui tässä aineistossa 11 kertaa. Lisäksi asiakasasiakirjojen tai asiakaskirjausten puutteet esiintyivät yhdessä puutteellisesti laaditun asiakassuunnitelman kanssa kerran ja yhdessä puuttuvan tai puutteellisesti laaditun päätöksen kanssa kahdeksan kertaa. Puutteisiin asiakasasiakirjoissa tai asiakaskertomuksissa, puuttuvaan tai puutteelliseen päätöksen ja puuttuvaan tai puutteelliseen asiakassuunnitelmaan samassa ratkaisussa aluehallintovirasto kohdensi hallinnollista ohjausta kolme kertaa. Lisäksi puuttuvat tai puutteelliset päätökset ja asiakassuunnitelmat olivat samassa ratkaisussa hallinnollisen ohjauksen kohteena kolme kertaa. Pelkästään puuttuvaan tai puutteelliseen päätöksentekoon aluehallintovirasto puuttui seitsemän kertaa ja puuttuvaan tai puutteelliseen asiakassuunnitelmaan neljä kertaa. Dokumentoinnin puutteilla kuten muillakin vaikeuksilla näyttää siis tämän aineiston perusteella olevan taipumus kasautua, josta tarkemmin luvussa 4.3.

Aluehallintoviraston ratkaisuihin puututaan useimmiten hallintoprosessin haasteisiin. Hallintoprosessin kohteena voi olla mikä tahansa viranomaisen suorittama toimenpide tai päätös. Aluehallintoviraston väline puuttua virheelliseen toimintaan on hallinnollinen ohjaus. Useimmiten se on sosiaalityöntekijän tai organisaation huomion kiinnittämistä asianmukaiseen ammattitoimintaan tai kehoitus todetun puutteen korjaamiseen. Huomautus on aluehallintoviraston käytettävissä olevista toimenpiteistä raskain, ja sillä pyritään ohjaamaan oikeaan menettelyyn ja estämään virheiden toistuminen (Pajukoski 2010, 30).

## 4.2 Dokumentoinnin puutteet aluehallintoviranomaisen esiintuomana

Kanteluratkaisujen kokonaisuudessa dokumentointiin liittyvät puutteet näyttäytyvät suurimpana yksittäisenä haasteena aluehallintoviraston arvioidessa lastensuojeluviranomaisten toiminnan asianmukaisuutta ja lainmukaisuutta (ks. kuvio 1). Vaikka kantelijat eivät kantele ensisijaisesti dokumentoinnista, siihen puuttuminen näyttäytyy aluehallintoviraston antaman ohjauksen välineenä.

Aineistoista nousi määrällisesti esiin kolme selkeää dokumentointiin liittyvää kokonaisuutta, jotka olivat asiakasasiakirjojen ja asiakaskertomusten, päätösten ja asiakassuunnitelmien asianmukaisuus. Selvittäessäni millaisia dokumentoinnin puutteita aluehallintovirasto on todennut, keskityn erityisesti näihin lastensuojelutyön kannalta olennaisiin asiakirjoihin. Myös muita dokumentointiin ja lastensuojelutyöhön liittyviä aiheita nousee esiin, mikäli samassa ratkaisussa on kiinnitetty huomiota muihinkin asioihin.

Sosiaalityön selontekovelvollisuus näkyy asiakirjoissa. Asiakasdokumentti tiivistää työntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset ja toimet (Pohjola ym. 2019, 39). Jo pelkästään dokumentoinnin vaade tehdystä työstä kuvaa selontekovelvollisuutta, ja sen voi ajatella epäluottamuksenosoituksena. Työntekijät ovat vastuussa työstään asiakkaille, ammattietikalle, organisaatiolle ja viime kädessä koko yhteiskunnalle (ks. Juhila 2009, 296–297). Ajantasaisesti dokumentoitu asiakastyö, suunnitelmat, lausunnot ja päätökset avaavat asiakastyön prosessia sekä asiakkaille, työntekijöille, kollegoille että päätöksentekijöille, jolloin dokumentit toimivat selonteon välineinä. Asiakasasiakirjojen ja asiakaskertomusten ollessa puutteellisia, ei selontekovelvollisuus toteudu. Tästä voi seurata monia haasteita liittyen esimerkiksi työn laatuun ja suunnitelmallisuuteen, lainsäädännön noudattamiseen ja asiakkaan ja työntekijän oikeusturvaan. Kääriäisen (2016, 189–190) mukaan sekä työstä että asiakkaiden



elämästä voidaan tehdä tulkintoja ja arviointeja asiakirjoihin tutustumalla. Työntekijän on myös noudatettava lainsäädännön, organisaatioiden sekä työyhteisön sääntelemää ja ohjeistamaa toimintaa, joita lisäksi ohjaavat tietojärjestelmien rakenteet.

Puutteet asiakasasiakirjojen asianmukaisuudessa oli aineistossa useimmiten esiin noussut asia, johon aluehallintovirasto on puuttunut. Aluehallintoviraston ratkaisussaan yleisimmin antama hallinnollinen ohjaus yksittäiselle sosiaalityöntekijälle tai organisaation ammattihenkilöille näissä tapauksissa oli huomion kiinnittäminen velvollisuuteensa kirjata sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin ja laatia lain edellyttämät sosiaalihuollon asiakirjat. Lain edellyttämällä sosiaalihuollon asiakirjojen laatimisella aluehallintovirasto viittasi esimerkiksi kirjaamatta jääneisiin asiakassuunnitelmiin lapsen tilanteen olennaisesti muuttuessa. Aluehallintovirasto on myös ohjeistanut, että mikäli asiakirjan laatiminen nähdään ilmeisen tarpeettomaksi, se tulee perustella asiakirjoihin.

*”Palvelutarpeen arvioinnin tarpeettomuus olisi tullut perustella asiakirjoihin.”*  
(P24)

Palvelutarpeenarvio on sosiaalihuollossa yleinen asiakirjatyyppe, jossa palvelunantaja arvioi asiakkaan tilanteen ja esittää päätelmän palveluprosessin prosessin edistämiseksi. Arviossa esitetyillä tulkinnoilla perustellaan asiakkuuden alkamista, jatkamista, päättämistä tai tarvittavia palveluita. (Laaksonen ym. 2011, 50; Juhila 2018, 55.) Palvelutarpeen arvioinnissa pyritään selvittämään mistä on kysymys ja kuinka ongelmallinen tilanne voitaisiin saada paremmaksi. Sosiaalihuoltolain (2014/1301) 36 §:n mukaan palvelutarpeen arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta ja tehtävä loppuun mahdollisimman pian. Viimeistään sen tulee valmistua kolmen kuukauden kuluttua yhteydenotosta. Palvelutarpeen arvioinnin laiminlyöminen on johtanut huomautukseen.

*Aluehallintovirasto antaa [johtavalle sosiaalityöntekijälle] huomautuksen, koska hän on laiminlyönyt velvollisuuteensa aloittaa palvelutarpeen arvio viipymättä ja saattaa se loppuun ilman aiheetonta viivytystä.* (P4)

Nykyisen lainsäädännön mukaan sosiaalityöntekijöillä on entistä enemmän vastuuta palveluista, joita asiakkailleen tarjoavat ja joista velvoitetaan dokumentoimaan. Tämä kehityskulku painottaa dokumentoidun työn merkitystä päätöksenteossa esimerkiksi oikeusistuisissa. (Kääriäinen 2016, 191.) Työntekijän on pystyttävä osoittamaan mitä palveluita asiakkaalle on tarjottu, kuinka ne ovat toteutuneet ja millä perusteella ne esimerkiksi ovat osoittautuneet riittämättömiksi.

Asiakaskirjausten tulee kattaa kaikki asiakkaan yhteydenotot ja muut olennaiset tiedot, samoin kuin asiakaskirjauksiin mahdollisesti tehdyt muutokset (lastensuojelulaki 417/2007, 33 §). Seuraavissa aineisto-otteissa aluehallintovirasto on katsonut olevan puutteita asiakasasiakirjoihin tai asiakirjamerkintöihin liittyen.

*”Asiassa saadusta selvityksestä ilmenee, että sosiaalityön asiakirjamerkinnät puuttuvat esimerkiksi päiviltä (--)2019 ja (--)2019. Asiakirjamerkintöjä ei ole lainkaan ajalla [3 kuukauden ajanjakso] 2019. Kirjoituksen liitteiden mukaan lapsi on muun muassa kyseisenä aikana tuonut sähköpostitse esille eriäviä näkemyksiään lastensuojelun viranomaisille.” (P7)*

*”Asiakassuunnitelmasta ja asiakirjamerkinnöistä ei ilmene, millaista ohjausta [vanhemmalle] on annettu, mikäli hän ei suostu esitettyihin [yhteydenpitoa koskeviin] muutoksiin. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan asiakirjamerkinnät ovat tältä osin puutteelliset koskien olennaisia asioita. Kyseiset puutteet heikentävät asianosaisen perusoikeuksien toteutumista.” (P19)*

Asiakirjojen puutteellisuus liittyy edellisessä aineisto-otteessa siihen, ettei asiakkaan kannalta olennaista tietoa ole dokumentoitu. Kaikkea elettyä ja sanottua on mahdottomuus eikä ole tarpeenkaan kirjata (Kääriäinen 2016, 192). Työntekijän olisi kyettävä tiivistämään kirjauksessaan oikeusturvan ja palveluratkaisujen kannalta keskeiset ja olennaiset tekijät. Näin myös perustelut toiminnalle tulevat näkyviksi ja toiminnan oikeellisuutta on mahdollista arvioida. Työntekijöiden tekemät tahalliset tai tahattomat retoriset valinnat voivat kuitenkin muuttaa dokumentissa kohtaamistilanteiden keskustelujen tai tapahtumakulkujen tulkintoja sellaiseksi, etteivät asiat tule dokumenteissa riittävän selkeästi ja yksilöidysti esiin (mt, 192). Aluehallintovirasto tuo myös esiin, että asiakirjoihin tehdyt muutokset on oltava selkeästi tunnistettavissa ja asiakkaalla on oikeus pyytää korjaamaan itseään koskeva tieto, jonka katsoo virheelliseksi.

*”Aluehallintovirasto ilmaisee käsityksensä, että asiakaskirjauksia muutettaessa sekä vanhojen että uusien merkintöjen tulee olla luettavissa ja tehtyjen muutosten helposti havaittavissa.” (P30)*

Asiakas ja työntekijä voivat olla erimielisiä siitä, mitä asiakas on sanonut. Tällaisissa tilanteissa dokumentoinnin ohjeistuksissa (Laaksonen ym. 2011) opastetaan dokumentoimaan se mitä asiakas on omasta mielestään sanonut. Näin erilaiset näkemykset tulevat selkeästi näkyviin. Ohjeistuksen mukaista on säilyttää molempien näkökulmat ja kirjoittaa näkyviin erimielisyyden syyt perusteluineen. Viranomaisen tulisi korjata virheelliset tiedot asiakkaan vaatimuksesta tai oma-aloitteisesti ilman aiheetonta viivytystä. Mikäli viranomainen ei näe korjaamiselle syytä, tulisi asiakkaan saada siitä tieto kirjallisesti ja perusteluineen, jolloin

asiakas voi viedä asian tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi. (Laaksonen ym. 2011, 20, 43–44).

Huomautukseen johtaneita asiakasasiakirjojen tai asiakaskertomusten laatimisen laiminlyöntejä oli aineistossa jonkin verran. Näissä tilanteissa asiakasasiakirjojen tekeminen on joko täysin laiminlyöty tai se on niin riittämätöntä, ettei asiakasprosessista ole asiakirjojen perusteella kokonaiskuvaa, kuten seuraavissa aluehallintoviraston kannanotoissa ilmenee.

*”Aluehallintovirasto toteaa, että asiakirjamerkinnot ovat vähäisiä ja puutteellisia, eikä niiden perusteella ole muodostettavissa kuvaa asiakasprosessin vaiheista ja käydyistä keskusteluista asiakkaiden kanssa.” (P20)*

*”Asiassa saadusta selvityksestä ilmenee, että asiakaskertomus on kirjattu siinä määrin puutteellisesti, ettei sen perusteella ole mahdollista muodostaa kokonaiskuvaa siitä, miten työskentelyssä asetetut tavoitteet ovat toteutuneet ja miten esitettyihin huoliin on reagoitu. --- Aluehallintovirasto toteaa olevan erityisen moitittavaa, että toiminnan asianmukaisuuden arviointia on vaikeuttanut kohtuuttomasti väitetyt puuttuvat asiakasasiakirjamerkinnot, minkä vuoksi viranomaisen jälkikäteen kertoma lastensuojelutyön prosessi ei ole todennettavissa asiakasasiakirjoista.” (P31)*

Dokumentoinnin merkitys korostuu, kun ulkopuolinen taho yrittää luoda sen perusteella kuvaa lastensuojeluprosessista ja siinä tehdyistä toimenpiteistä. Selontekovelvollisuus aktivoituu erityisesti silloin, kun aluehallintovirasto arvioi toimintaa (Juhila 2009, 297). Kanteluihin liittyy aina toiminnan laillisuuden ja asianmukaisuuden tarkastelu. Tällöin asiakirjoilla on merkittävä asema tiedon välittäjänä (Kääriäinen 2016, 191). Ilman dokumentoitua tietoa on vaikea tehdä näkyviksi tapahtumia, työntekijöiden toimintaa sekä toiminnan perusteita. Dokumentoinnilla on näin ollen selontekoon ja asioiden todentamiseen liittyen keskeinen rooli.

Sosiaalityön tiedonhallinnan digitalisaatio tulee vaikuttamaan merkittävästi sekä asiakkaiden että sosiaalityöntekijöiden toimintaympäristöön. Asiakkaan ja työntekijän yhdessä jakamalla tiedontuotannolla tuetaan kansalaisten osallisuutta ja aktiivisuutta sekä sitoutumista oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen. Toisaalta paremmalla tiedonhallinnalla ja sähköisillä palveluilla pyritään myös kohentamaan palvelujärjestelmän vaikuttavuutta. Valtakunnallisen yhtenäisen asiakastiedon toteutuminen edellyttää asiakastiedon yhtenäistä tuottamista ja tallentamista. Muutos ei rajaudu ainoastaan tiedon tekniseen kirjaamiseen uudenaikaisiin asiakastietojärjestelmiin, vaan se muuttaa lisäksi asiakastyötä ja sen työkäytäntöjä. Samalla se vaikuttaa toiminnan arviointiin ja kielen käyttöön sekä myös mahdollisuuksiin hyödyntää tietoa esimerkiksi tutkimuskäytössä. Koska sosiaalityöntekijä on vastuussa sosiaalihuollon

asiakkaan palvelujen kokonaisuudesta, ovat sosiaalihuollon tiedonhallinnan muutoksen vaikutukset sosiaalityölle merkittäviä. (Pohjola ym. 2019, 37–39.)

Asiakkaiden dokumentointiin osallistuminen mahdollistaa asiakkaiden mielipiteiden esiin tulemisen entistä paremmin, ja väärinymmärrysten korjaamisen jo kirjaamisen yhteydessä. Voisi ajatella, että se edistää myös yhteistä ymmärrystä asiakastilanteen kokonaisuudesta, ja vähentää tarvetta selontekoihin esimerkiksi kanteluihin vastaamisen muodossa. Pohjola ja muut tekijät (2019) tuovat esiin, että nykyistä reaaliaikaisempi asiakastiedon näkyvyys asiakkaille tulevaisuudessa voi parantaa tiedon oikeellisuutta. Kun asiakas näkee virheellisuudet kirjauksissa nopeammin, ne voidaan korjata yhteisessä keskustelussa. Myös palvelujen tasalaatuisuus ja tiedon siirtyminen palvelun järjestäjän tai tuottajan vaihtuessa helpottuu. (Mt, 41.) Kaikki tämä kuitenkin edellyttää myös muutoksia sosiaalityön työskentelytavoissa ja työn organisoinnissa niin, että osallistumiselle on esimerkiksi varattu ajallista mahdollisuutta.

Asiakkaiden oikeus saada itseään koskevat asiakirjat helposti ja reaaliaikaisesti mahdollistaa asiakkaan nykyistä laajempaa osallisuutta omaan asiaansa. Tähän voi kuitenkin liittyä myös riskejä. On tilanteita, joissa dokumentteihin kirjattu voi olla vahingollista asiakkaan toimintakyvylle tai ihmissuhteille. (Vierula 2017, 273; Vierula 2012.) Asiakirjat voivat sisältää vaikeita asioita nykyisyydestä tai menneisyydestä. Näiden käsitteleminen yhdessä esimerkiksi työntekijän kanssa voi olla hedelmällisempää. Työntekijä voi samalla kertoa, miksi tällaisia asioita on kirjattu. Esimerkiksi pitkään lastensuojelun asiakkuudessa olleelle täysikäiselle nuorelle voi oman elämäntarinan eheytyksen kannalta olla hyvä tutustua omiin asiakirjoihin, mutta toisaalta niiden sisältämä tieto voi olla yhdellä kertaa raskas sisäistettäväksi tai muutoin herättää ristiriitaisia tunteita. Lisäksi lukijan on huomioitava, että abso-luuttista totuutta asiakirjat eivät parhaimmillaankaan tarjoa. (Ks. Sinko 2004, 47.)

Kantapalveluihin siirryttäessä on paikallaan tiedostaa myös riski asiakirjojen ajautumiselle ulkopuolisten luettavaksi. Aina asiakkaat eivät omissa elämäntilanteissaan pysty suojelemaan yksityisyyttään ulkopuolisilta ihmisiltä. On tärkeää muistaa, että edelleen on ihmisiä, jotka eivät pysty digitaalisia palveluita hyödyntämään ja tällöin uudistukset voivat vaikeuttaa heidän tilannettaan entisestään. Kuten Vierula (2017, 274) on todennut, asiakirjakäytäntöjä on tärkeää arvioida yksityiskohtaisesti ja kriittisesti, jolloin mahdollistuu käytäntöjen kehittäminen myös inhimilliset tekijät huomioiden. Asiakkaiden välisten eroavaisuuksien parempi huomioiminen tukisi sosiaalityön eettisiä arvoja ja pyrkimyksiä. Asiakirjoille on

tyypillistä, että niitä ei pelkästään tuoteta, vaan ne lisäksi tuottavat jotakin (Kääriäinen 2007, 258). Tietyissä kontekstissa tuotettu dokumentti voi vaikuttaa tuleviin käyttökonteksteihin. Dokumentit saattavat myös kääntyä luojiaan vastaan. (Vierula 2017, 275.)

Juridinen sääntely näkyy päätöksissä ja asiakassuunnitelmissa, koska ne ovat lainsäädäntöön perustuvia sosiaalityön keskeisiä dokumentteja. Lastensuojelussa palvelujen myöntäminen perustuu asiakassuunnitelmaan, joka tulisi laatia ja tarkistaa yhdessä lapsen ja huoltajan kanssa. Muutenkin lastensuojelutyössä pitäisi tavoitella mahdollisimman hyvää yhteistyötä lapsen ja hänen läheistensä kanssa, koskien myös lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle. (Peltonen 2017, 2.) Lastensuojelussa päätöksen teko voi kytkeytyä vanhempien yhteistyöhalukkuuteen. Vanhempia voidaan pitää sitä vastuuntuntoisempina, ja heidän tilannettaan vähemmän ongelmallisena, mitä enemmän he toimivat yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa. (Vierula 2017, 279.)

Päätöksen tarkoituksena on välittää asiakkaalle tärkeää tietoa asioista, joiden perusteella palvelu on hänelle myönnetty tai miksi sitä ei ole myönnetty. Samalla päätös ohjeistaa asiakasta, kuinka hänen tulee toimia, jos hän on tyytymätön päätökseen. Lastensuojelussa päätöksiä tehdään usein myös perusoikeuksien rajoittamisesta. (Paaso 2007, 43). Lapsen vapautta rajoittavat toimenpiteet tarkoittavat aina vakavaa puuttumista lapsen ihmisoikeuksiin. Niissä tilanteissa tulee erityisesti varmistaa lapsen inhimillinen ja kunnioittava kohtelu ja kohtaaminen. (Heinonen 2018, 256–257.) Tämä koskee myös päätöksentekoa ja dokumentointia.

Puuttuva päätös ei välttämättä tarkoita, etteikö asianosaisilla olisi tietoa asiasta tai etteikö palvelu toimisi. Ongelma muodostuu siitä, ettei asiakkaan oikeus saada kirjallinen ja perusteltu päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä toteudu. Vasta perustelujen sisältämä informaatio mahdollistaa päätöksen lainmukaisuuden ja muutoksenhaun tarpeen arvioinnin. (Peltonen 2017, 8.) Tässä aineistossa erityisen voimakkaasti nousi esiin se, että sijoitetun lapsen ja hänen läheistensä yhteydenpitoa oli rajoitettu tekemättä perusteltua ja valituskelpoista päätöstä. Yhteydenpidon rajoittamista koskevan päätöksen puuttumisesta on seurannut huomautus joko organisaatiolle tai sosiaalityöntekijälle.

*”Aluehallintovirasto antaa [paikkakunnan] lastensuojelulle huomautuksen yhteydenpidon rajoittamista koskevan päätöksen laatimisen laiminlyömisestä.”*  
(P5)

*”Aluehallintovirasto antaa [lapsen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä toimineelle] huomautuksen yhteydenpidon rajoittamista koskevien päätösten tekemättä jättämisestä. (P32)*

Lapsen oikeus pitää yhteyttä läheisiinsä turvataan perus- ja ihmisoikeuksissa. Myös sijaishuollon aikana lapsen oikeuden pitää yllä turvallisia ihmissuhteita tulee toteutua. Jo sijaishuoltopaikkaa valittaessa tule kiinnittää huomiota siihen, että läheisten ihmissuhteiden ylläpitäminen on mahdollista. (Lastensuojelun käsikirja 2021.) Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että sijaishuoltopaikan tulisi sijaita kohtuullisen matkan päässä. Yhteydenpidon tulee kuitenkin olla lapsen edun mukaista ja yhteydenpitoa voidaan sijaishuollossa rajoittaa, mikäli lastensuojelulain (2007/417) 62 §:ssä tarkoin määritellyt kriteerit täyttyvät. Mikäli yhteydenpitoa rajoitetaan, on siitä tehtävä päätös, jonka tulee olla määräaikainen, enintään vuodeksi kerrallaan. Päätöksessä on tultava esiin rajoituksen syy, henkilöt, joihin rajoitus kohdistuu, millaista yhteydenpitoa rajoitus koskee ja rajoituksen toteuttamisen laajuus. (Lastensuojelulaki 2007/417, 63 §.) Henkilöt, joita yhteydenpidon rajoittamispäätös koskee, tulee yksilöidä tarkasti ja heidän tulee saada asiasta valituskelpoiset päätökset. Yksilöintiä ei kanteluratkaisujen mukaan ole aina tehty. Seuraavassa aineisto-otteessa aluehallintovirasto on todennut, että yhteydenpidon rajoittamispäätös on tehty virheellisesti.

*”Aluehallintovirasto toteaa, ettei päätöstä voi tehdä koskemaan yleisesti läheisverkostoa mainitsematta, ketkä läheisverkoston henkilöt ovat yhteydenpitoa pyytäneet. --- Aluehallintovirasto ohjaa, että yhteydenpitoa pyytäneille henkilöille olisi ollut tarpeen tehdä erilliset päätökset, jolloin päätöksiin olisi voitu sisällyttää keskeiset perustelut antamatta tiedoksi seikkoja, joihin heillä ei mahdollisesti ole tiedoksisaantioikeutta.” (P29)*

Aluehallintovirasto on joutunut useampaan otteeseen aineistossa huomauttamaan myös siitä, että päätöksiä on tehty takautuvasti ja siitä, että päätöstä valvotusta tapaamisesta on tulkittu yhteydenpidon rajoittamista koskevaksi päätökseksi. Seuraavassa on aineisto-otteet kante-lupäätöksestä, jossa aluehallintovirasto ensin referoi lastensuojelun lausunnossaan esiin tuomia selvityksiä toiminnalleen, ja sitten perustelee ratkaisuaan samalla kyseenalaistaen voimakkaasti kunnan toimintaa, ymmärrystä ja osaamista tilanteessa, jossa yhteydenpitoa rajoitetaan.

*”Lausunnon mukaan asiakastapaamisessa [maaliskuu]2018 sovittiin [vanhemman] ja lasten tapaamisten järjestämisestä valvottuina. Lausunnossa todetaan, ettei valvottujen tapaamisten järjestäminen toteutunut suunnitellussa aikataulussa. Lausunnon mukaan päätös valvotuista tapaamista on myös tehty vasta toukokuussa, jolloin valvotut tapaamiset tosiallisesti myös käynnistyivät.” (P20)*

*”Aluehallintovirasto toteaa asiakirjoista ilmenevän, että päätös valvotuista tapaamisista on tehty takautuvasti [kesäkuussa] 2018 ajalle [toukokuu–elokuu] 2018. Kyseessä ei ole ollut yhteydenpidon rajoittamispäätöksestä vaan pää-*

*töksestä myöntää valvotut tapaamiset. Aluehallintovirasto toteaa, ettei asiakkaalla ole ollut tosiasiallista mahdollisuutta hakea valvottujen tapaamisten myöntämiseen annettuun päätökseen muutosta, koska se on tehty takautuvasti. Lisäksi lapsen asioista vastannut sosiaalityöntekijä on toiminut virheellisesti jättäessään yhteydenpidon rajoittamispäätökset tekemättä. Selvityksen perusteella on arvioitavissa, ettei [kunnassa] ole lainkaan ymmärretty viranomaisen velvollisuutta tehdä valituskelpoisia päätöksiä rajoitettaessa huostaanotetun ja sijaishuoltoon sijoitetun lapsen oikeutta yhteydenpitoon. Viranomainen on puuttunut perhe-elämän suojaan ihmisoikeussopimuksen vastaisesti.” (P20)*

Yhteydenpidon rajoittamisesta tekee päätöksen lastensuojelulain (2007/417) 13 §:n mukaan johtava viranhaltija lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän valmisteltua asian. Lapsen kiireelliseen sijoitukseen liittyvissä tapauksissa ja muissa kiireellisissä tilanteissa päätöksen voi tehdä kelpoisuusehdot täyttävä sosiaalityöntekijä. Lyhytaikaisesta, enintään 30 vuorokautta kestävästä rajoittamisesta voi päättää myös lastensuojelulaitoksen johtaja. Kun yhteydenpidon rajoittamiseen ei enää ole tarvetta, se on lopetettava välittömästi. (Lastensuojelulaki 2007/417, 63 §.) Kun ihmisen perus- ja ihmisoikeuksia rajoitetaan, se vaatii tilanteen erityisen huolellista punnitsemista ja päätöksentekoa. Siitä kertoo sekin, että pidempiaikainen yhteydenpidon rajoittaminen edellyttää sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, että johtavan viranhaltijan yksimielisyyttä asiassa.

Ratkaisuissaan aluehallintovirasto toistuvasti toteaa, että ”lastensuojeluviranomaisilla on selkeä ja aktiivinen vastuu koskien asiakkaan neuvomista ja asiakkaan oikeusturvan huomiointamista.” Mikäli siis on jonkintasoinen epävarmuus siitä, ovatko asianosaiset tyytyväisiä tapaamisjärjestelyihin, tulee heille antaa päätös yhteydenpidon rajoittamisesta. Asiakkaalle tulee myös lastensuojeluprosessin aikana kertoa riittävän selvästi oikeutensa saada päätös yhteydenpidon rajoittamisesta. Seuraavissa aineisto-otteissa asianosaiset eivät ole saaneet riittävää ohjausta oikeuteensa saada yhteydenpidon rajoittamisesta valituskelpoinen päätös.

*”Selvityksistä ilmenee, että [vanhempi] on tuonut lastenkotiin esille tyytymättömyyttään asiakassuunnitelmaneuvoittelussa sovittuun yhteydenpitoon, jolloin häntä on ohjattu olemaan yhteydessä sosiaalityöntekijään. ---Selvityksen mukaan [vanhempi] ei ole tuonut esille tyytymättömyyttään sovittuun yhteydenpitoon sosiaalityöntekijälle tai -ohjaajalle asiakassuunnitelmaneuvoittelussa tai niiden välillä. Selvityksen mukaan lastenkodista on ilmoitettu viranomaiselle [vanhemman] lastenkotiin ilmaisemasta tyytymättömyydestä yhteydenpitoon. Asiakirjoista ei ilmene, että [vanhempi] olisi saanut ohjausta oikeudestaan saada yhteydenpidon rajoittamista koskeva päätös.” (P12)*

*”Lausunnosta ilmenee [lastensuojelun esimiehen] arvio, ettei yhteydenpitoa ole voitu järjestää läheisten haluamalla tavalla. --- Asiakassuunnitelmiin on*

*kirjattu tarve rauhoittaa lapsen tilanne ja antaa hänelle mahdollisuus rauhoittua uuteen sijaishuoltopaikkaan. Asiakirjaan ei ole yksilöity, millaisia vaikutuksia tällä on läheisten toivomaan yhteydenpitoon. --- Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan lapsen asioista vastanneiden sosiaalityöntekijöiden (--) ja (--) olisi tullut tuoda esille lapsen läheisten oikeus saada yhteydenpidon rajoittamista koskeva valituskelpoinen päätös, mikäli läheiset ovat tyytymättömiä järjestettävään yhteydenpidon määrään. (P34)*

Aluehallintovirasto toteaa useissa kanteluratkaisujen perusteluissa, ettei yhteydenpidosta sovi yksinomaan asiakassuunnitelmaneuvoittelussa, vaan asianosaisella on oikeus ilmaista eriävä mielipiteensä yhteydenpidosta muulloinkin. Asiakassuunnitelma ei ole valituskelpoinen päätös, joten erimielisyystilanteessa on aina tehtävä valituskelpoinen päätös. Päätöksen antama informaatio voi selkeyttää tilannetta kaikille osapuolille, jolloin mahdolliset pettymykset ja vastakkainasettelu saattavat vähentyä. Päätös saattaa myös ohjata jatkossa toimimaan toisin. Jos asianomainen kaikesta huolimatta kokee päätöksen virheelliseksi, hän voi hakea siihen muutosta päätökseen sisältyvien muutoksenhakuohjeiden mukaisesti.

Muita esiin nousseita haasteita päätöksentekoon liittyen olivat valituskelpoisten päätösten puuttuminen muun muassa perhehoitolain (2015/263) mukaisista palveluista, palkkioista tai korvauksista.

*”Aluehallintovirasto kiinnittää lastensuojelun huomiota velvollisuuteensa huolehtia päätöksenteosta koskien perhehoitolain mukaisia palveluja, palkkioita ja korvauksia. Viranomaisen tulee aktiivisesti huolehtia siitä, että asianosaiset saavat oikeuden hakea oikaisua päätöksiin sekä valittaa toimivaltaiseen tuomioistuimeen.” (P33)*

Perhehoitolain (2015/263) mukaiseen päätöksentekoon liittyviä epäkohtia esiintyi aineistossa muutama. Yhteen kanteluun liittyen lapsen huostaanotto on voitu välttää sillä, että lapsen huolto on uskottu muulle kuin lapsen vanhemmalle. Kyseessä olleessa tapauksessa huoltajuusjärjestelyn taloudelliset vaikutukset kyseessä olleelle läheiselle olivat jääneet epäselviksi, eikä muutoksenhaku ole ollut mahdollista, koska asiasta ei ole tehty päätöstä. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan ei ole asianmukaista, että olennainen tieto on jäänyt saamatta.

*”Huomioon ottaen se, että lastensuojelusta on muutoinkin kerrottu läheiselle oheishuoltajuuden ja asumisen hakemisen taloudellisista vaikutuksista, olisi tuossa yhteydessä ollut asianmukaista kertoa myös siitä, ettei hänellä ole lapsen oheishuoltajuuden myötä oikeutta perhehoitolain mukaisiin korvauksiin.” (P10)*



Sosiaalitoimi on kertonut läheiselle, että lapsen tulee saada huoltaja mahdollisimman pian, jotta hänelle voidaan myöntää avohuollon tukitoimia, mutta läheiselle ei ole erikseen täsmennetty sosiaalitoimen roolia. Tämän vuoksi läheiselle on voinut perustellusti syntyä käsitys siitä, että sosiaalitoimen rooli asiassa on ollut aktiivisempi.

Edellisen aineisto-otteen tilanne korostaa lastensuojeluviranomaisen vastuullista roolia neuvua asiakasta sekä huolehtia asiakkaan oikeusturvan toteutumisesta. Asiakslain (2000/812) 5 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset kuten myös muut asiat, joilla on merkitystä asiassa. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Jämsän (2010) mukaan asiakkaan tiedonsaantioikeus saattaa jäädä puutteelliseksi taloudellista tai hallinnollisista syistä. Asiakkaille ei välttämättä kerrota juuri heidän tilanteeseensa sopivista tukimuodoista tai heille taloudellisesti edullisimmista vaihtoehdoista. Selittävinä tekijöinä voivat olla henkilöstön tosiasiallinen tai koettu kiire sekä osaamisvaje toimenpidevaihtoehdoista ja asiakkaan oikeuksista. (Jämsä 2010, 43–45.) Varsinkin yhteydenpidon rajoittamisen ja perhehoitolain mukaisten korvausten maksuun liittyvässä päätöksenteossa aluehallintovirasto arvioi esiintyneen selkeästi puutteita asiakkaiden ohjauksessa ja neuvonnassa sekä työntekijöiden osaamisessa.

Huostaanoton kirjaamiseen liittyvässä päätöksenteossa aluehallintovirasto näki huomautettavaa yhdessä kanteluratkaisussa. Kyseiseen tapaukseen liittyi kuitenkin useita samanaikaisia virheitä, joiden voisi ajatella liittyvän esimerkiksi työntekijöiden puutteelliseen osaamiseen, kokemattomuuteen tai kiireeseen. Aluehallintovirasto korostaa erityisen huolellisuuden vaadetta huostaanottoon liittyvässä päätöksentekoprosessissa, jossa puututaan yksilön perusoikeuksiin ja yksityisyyteen.

*”Huostaanotolla puututaan voimakkaasti yksilön perusoikeuksiin ja yksityisyyteen. Tämän vuoksi päätöksenteon asianmukaisuudessa tulee olla erityisen tarkka.” (P8)*

Lain mukaan sosiaalityöntekijän rooli huostaanoton ja sijoituksen suunnittelussa on merkittävä. Sosiaalityöntekijän vastuulla on kokonaisvaltainen arviointi lapsen tilanteesta sekä tarpeista, joihin sijaishuollolla pyritään vastaamaan. (Heinonen 2018, 255–256.) Päätöksenteon oikeellisuus edistää osaltaan myös hyvää vuorovaikutussuhdetta ja lapsen ja perheen osallisuutta.

Tiedoksiantoon liittyviä laiminlyöntejä aineistossa esiintyi joitakin kertoja. On tärkeää, että henkilöt, joilla on oikeus hakea asiassa muutosta päätökseen saavat päätöksen. Aluehallintovirasto ohjeistaa, että ”mikäli kaikilla muutoksenhakuun oikeutetuilla ei ole oikeutta saada kaikkea asiaan liittyvää tietoa, on tarpeen tehdä heille erilliset päätökset.” Näihin päätöksiin voi sisällyttää keskeiset perustelut asiassa, mutta olla antamatta tiedoksi seikkoja, joihin heillä mahdollisesti ei ole tiedoksisaantioikeutta.

Lainsäädäntö ohjeistaa tekemään lastensuojelun asiakkaalle asiakassuunnitelman, joka tarkistetaan aina, kun tarvetta ilmenee. Joka tapauksessa asiakassuunnitelma on tarkistettava vähintään vuosittain. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman pääasiassa yhdessä lapsen ja huoltajan kanssa. Asiakassuunnitelman laatimiseen voi osallistua myös muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia tai lapselle läheisiä henkilöitä. Asiakassuunnitelmassa kerrotaan lapsen olosuhteet ja ne asiat hänen elämässään, joihin suunnitelmalla haetaan muutosta. Suunnitelmassa sovitaan toimenpiteistä ja palveluista, joilla tuen tarpeisiin pyritään vastaamaan. Suunnitelmassa arvioidaan myös sitä missä ajassa tavoitteisiin pyritään. Asiakassuunnitelmaan on tärkeää kirjata osallistujien eriävät näkemykset asioista. Huostaanotettua lasta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan lisäksi sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet sekä millaista tukea lapselle, vanhemmille ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville järjestetään sijaishuollon aikana. Suunnitelmassa kerrotaan myös, miten yhteydenpito lapsen ja vanhempien sekä läheisten kanssa toteutetaan. Perheen jälleenyhdistämisen tavoitetta arvioidaan suunnitelmassa lapsen etu huomioiden. (Lastensuojelulaki 2007/417, 30 §; Araneva 2016, 92–93.) Vanhempien rooli lapsen elämässä on merkittävä, vaikka lapsi on sijoitettuna kodin ulkopuolelle (Laakso 2012, 26).

Asiakassuunnitelmaan liittyen aluehallintovirasto on tässä aineistossa antanut huomautuksen useita kertoja. Huomautus on liittynyt tilanteisiin, joissa asiakassuunnitelman laatiminen on laiminlyöty tai sitä ei ole laadittu vuosittain tai asiakassuunnitelmaa ei ole päivitetty tilanteen olennaisesti muuttuessa. Kun asiakassuunnitelmatyöskentely on ollut dokumentoinnin valossa erityisen puutteellista, aluehallintoviraston ohjaus on koskenut useita kohtia työskentelyssä. Seuraavissa aineisto-otteessa aluehallintovirasto toteaa dokumentoinnissa puutteita niin asianosaisten osallistumismahdollisuuksissa, tiedonannossa kuin myös dokumentin päivittämisessä.

*Toista asiakassuunnitelmaa ei ole annettu tiedoksi [oheishuoltajalle]. Aluehallintovirasto yhtyy kantelukirjoituksessa esitettyyn näkemykseen, ettei lapsen asiassa ole tehty lastensuojelulaissa tarkoitettua suunnitelmallista yhteistyötä.*

*Aluehallintovirasto toteaa, että isovanhemmat ovat olleet merkittävässä asemassa vastaamassa lapsen hoidosta ja kasvatuksesta, mutta heidät on jätetty ulkopuolelle lapsen hoidon, huolenpidon ja tukitoimenpiteiden järjestämisen pitkäjänteisestä suunnittelusta ja tavoitteiden seurannasta. Kirjallista asiakassuunnitelmaa ei ole annettu tiedoksi, eikä asiakassuunnitelmaa ole päivitetty tilanteen olennaisesti muuttuessa.” (P8)*

*”Aluehallintovirasto on asiaa selvittäessään havainnut, että [lapselle] on laadittu ensimmäinen lastensuojelun asiakassuunnitelma vasta useita kuukausia sen jälkeen, kun hänen lastensuojeluasiakkuutensa asiassa saatujen selvitysten mukaan alkoi.” (P10)*

Jälkimmäisessä aluehallintoviraston kannanotossa tulee ilmi, että asiakassuunnitelma voi jäädä kokonaan kirjaamatta lastensuojelutyöskentelyn alettua. Tällöin asiakas ei luonnollisestiikaan voi vaikuttaa asiakassuunnitelman laadintaan eikä ainakaan saada sitä kirjallisesti tietoonsa. Pohjolan (2019) mukaan asiakassuunnitelmassa asiakkaan ja työntekijän näkemykset tulevat näkyviksi ja yhteensovitetuiksi tai ainakin yhdessä esitetyiksi. Asiakassuunnitelman on keskeinen dokumentti, jolla on merkitystä myös muille tahoille, kuten palveluntuottajille. Asiakasprosessin hallinnassa asiakkaan ja työntekijöiden sekä palvelun järjestäjän ja tuottajan tasolla käytettävä tieto on asiakastiedon ensisijaista käyttämistä. (Pohjola ym. 2019, 39.)

Asiakassuunnitelmatyöskentelyn avoimuus tarkoittaa, että asiakkaan tulee olla tietoinen, milloin tapaamisessa laaditaan asiakassuunnitelma. Aineistossa aluehallintovirasto huomauttaa, että tämä on erityisen merkityksellistä, jos suunnitelma pohjautuu useampaan tapaamiseen.

*”Aluehallintovirasto kiinnittää [kunnan] lastensuojelun huomiota vastaisen varalle velvollisuuteensa laatia asiakassuunnitelma ennalta ilmoitetussa yhteistyössä asianosaisten kanssa, merkitä asiakirjaan asianosaisten eriävät mielipiteet sekä tiedot asiakirjan tiedoksiannosta.” (P13)*

*”Asiassa saadusta selvityksestä ilmenee, että viranomainen ilmoitti asianosaisille [helmikuussa] 2019 pidettävän neuvottelun olevan asiakassuunnitelman neuvottelu. Neuvottelumuistion on kirjannut [lastensuojelulaitoksen] ohjaaja ja se on talletettu lapsen asiakaskertomukseen. Muistiota ei ollut lähetetty tiedoksi asianosaisille. Asiakassuunnitelmaan (--).3.2019 on kirjattu, että asiakirja pohjautuu (--).3.2019, (--).3.2019 ja (--).3.2019 olleisiin tapaamisiin ja (--).3.2019 mennessä saatuihin tietoihin.” (P7)*

Kuten edeltä tulee ilmi, toimintavan, joissa asiakassuunnitelmaan yhdistellään tietoja eri tapamisista, eikä asiakkaalle ole selkeästi ilmaistu milloin on kyse asiakassuunnitelmaneuvoittelusta, aluehallintovirasto toteaa virheelliseksi. Asiakkaalle tulee kertoa selvästi, onko kyseessä asiakassuunnitelmaneuvoittelu vai muu neuvottelu. Asiakkaan elämässä ja hänen tukenaan saattaa olla useita toimijoita, jotka kutsuvat kokoon omia neuvotteluja. Näin saattaa syntyä virheellinen toimintatapa päivittää asiakassuunnitelmaa näiden neuvottelujen pohjalta. Tällaisia yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi lasten- tai nuorisopsykiatrian poliklinikat, päiväkoti ja koulu.

Lastensuojelun asiakirjojen laatimisen toimintatavat ja aiheet, joita niiden tulee sisältää ovat usein tarkkaan säännelty, kuten myös asiakassuunnitelman kohdalla. Asiakassuunnitelma ei voi olla sosiaalityöntekijän itsenäisesti laatima yhteenvedo eikä sitä voi kirjata antamatta asiakirjaa tiedoksi asianosaisille.

*”Koskien viranomaisen toimintaa ilmenee, että asiakassuunnitelmat on kirjattu asiakaskertomukseen yhteenvedoksi.” (P2)*

Ajantasainen asiakassuunnitelma edesauttaa tavoitteellista ja suunnitelmallista lastensuojelua (ks. Puumalainen 2019, 32), kun se suunnitelma on lastensuojelutyöntekijöiden ja asianosaisten käytettävissä se on kirjallisessa muodossa. Asiakassuunnitelma voidaan nähdä lastensuojelun työvälineenä ja sen laatiminen asiakasta osallistavana toimintatapana. Näin sen viivytyksetön käytettävyys on tärkeää, jotta osapuolet voivat muun muassa tarkistaa sovitujen asioiden oikeellisuuden ja toteuttaa suunnitelmassa sovittua toimintaa. Jälkikäteinen asiakassuunnitelma ei tue suunnitelmallista lastensuojelutoimintaa Seuraavassa aineisto-otteessa asiakassuunnitelman toimittaminen on tapahtunut noin kolmen kuukauden viiveellä.

*”Selvityksen mukaan asiakassuunnitelmaneuvoittelu pidettiin vuoden 2018 huhtikuun lopussa. [Sosiaalityöntekijä] toteaa toimittaneensa asiakassuunnitelman asianosaisille heinäkuussa.” (P20)*

Asiakassuunnitelmaan tulee merkitä asiakassuunnitelman laatimisen ajankohta ja ketkä ovat olleet sitä laatimassa. Asiakassuunnitelmasta tai asiakaskertomuksesta tulee myös ilmetä, kenelle se on luovutettu tai lähetetty ja milloin. Asiakassuunnitelmien laadinnassa aluehallintoviraston huomio kiinnittyi toistuvasti myös siihen, ettei asiakassuunnitelman laadintaan osallistuneiden eriäviä mielipiteitä oltu tuotu asiakassuunnitelmassa selkeästi esille.

*”Aluehallintovirasto toteaa, ettei asiakassuunnitelmaan ole kirjattu, ketkä ovat osallistuneet sen laadintaan. Asiakirjasta ei ilmene asianosaisten ja muiden*

*neuvottelussa mukana olleiden henkilöiden näkemykset sovituista asioista. Asiakirjasta ei myöskään ilmene ketkä ovat saaneet sen tiedoksi.” (P21)*

Sosiaalityöntekijöiden on tärkeää ymmärtää työssään oikeudellista diskurssia, koska se vaikuttaa vahvasti eri konteksteissa, joissa sosiaalityöntekijät toimivat. Organisaation toimintatapojen on oltava linjassa oikeudellisten prosessien kanssa, jotta ne tunnistetaan oikeiksi. Oikeudellinen diskurssi on jatkuvasti läsnä työn tekemisessä ja kirjaamisessa. (Healy 2014, 43.) Hallinnollisten päätössiakirjojen vahva oikeusvaikutus on merkittävä tekijä asiakkaan tai hänen perheensä tilanteessa (Pohjola ym. 2019, 39). Juridiikan tarkoitus on suunnata toimintaa ja toimintatapojen valintaa. Juridiikka asettaa myös reunaehdot lastensuojelun toteutukselle ja vähimmäisedellytyksiä, joiden tulee toteutua.

Asiakkaan perusoikeuksien ja oikeusturvan toteutumisella, informaation saamisella päätöksistä ja niiden perusteluista, yhteistyöllä ja kaikkien asianosaisten mielipiteiden esille tuomisella on merkittävä vaikutus asiakkaan ja hänen perheensä tilanteeseen. Jossain määrin juridiikka saattaa oikeusturvaa luodessaan edellyttää myös toimimaan tavalla, joka ei edistä asiakkaan ajantasaisiin tarpeisiin vastaamista ja luottamuksellisen suhteen rakentumista. Sinko (2004, 75) tuo esiin lain vaatimukset toteennäyttää seikkoja, jotka kärjistävät perheen ja työntekijän välistä yhteistyötä. Samoin tiettyihin päätöksiin liittyvät byrokraattiset toimintatavat ja aikaa vievät hallinnolliset prosessit saattavat asiakkaista tuntua raskailta ja yhteistyötä hankaloittavilta. Laki määrittää toimintaa, selkiyttää käytäntöjä ja takaa oikeusturvaa, mutta se ei välttämättä helpota itse päätöksentekoa (mt, 75). Asiakirjojen seikat voivat viedä katseen pois sosiaalityön omista päämääristä.

Juridisoituminen ja juridiset muutoseikat ohjaavat sosiaalityötä, vaikka sosiaalityön sisällössä ei välttämättä olisikaan huomauttamista. On huomioitava, että kantelupäätökset ovat juridinen aineisto, koska aluehallintoviraston näkökulma on juridinen. Aineistoon päätyminen edellyttää ensinnäkin, että asiasta on kanneltu ja toiseksikin, että kantelu on tuottanut päätöksen, jossa on todettu dokumentaatioon liittyviä puutteita. Kehittämistarpeita näyttäisi joka tapauksessa olevan sekä lainsäädännössä, että sen osaamisessa.

### **4.3 Epäkohtien kasaantuminen**

Vaikka keskityn tarkemmin tässä tutkimuksessa lastensuojelun haasteisiin erityisesti dokumentoinnin näkökulmasta, on kokonaisuuden kannalta merkityksellistä tuoda esiin myös tilanteissa samanaikaisesti vaikuttavia muita epäkohtia, joihin myös dokumentoinnin puutteet

ovat osaltaan saattaneet vaikuttaa. Vaikeuksien kirjo tukee käsityksiä siitä, kuinka monisyisiä ja haastavia tilanteet lastensuojelussa ovat, ja kuinka laaja-alaista asiantuntijuutta ja juridista hallintaa sosiaalityöntekijältä vaaditaan. Se vahvistaa myös näkemystä sosiaalityöntekijöiden haasteista selviytyä työstä lainsäädäntöä ja sosiaalityön eettisiä periaatteita noudattaen. Entistä ”ilkeämpiin” ongelmiin vastaaminen edellyttää osaamisen ja ammattitaidon jatkuvaa syventämistä (Pohjola ym. 2019, 27). Huolimattomasti ja riittämättömällä ammattitaidolla toteutetuista interventioista saattaa olla enemmän haittaa kuin hyötyä asiakkaille (Juhila 2009, 304–305).

Aineiston päätösasiakirjoissa vain kuudessa 37 ratkaisusta oli aluehallintovirasto antanut hallinnollista ohjausta ainoastaan yhteen dokumentointiin liittyvään asiaan. Aineiston kantelupäätösten perusteella voi todeta, että silloin kun lastensuojelun toiminnassa on havaittu huomautettavaa liittyen dokumentointiin, näyttää toiminta helposti sisältävän samanaikaisesti epäkohtia useammalla dokumentointiin tai muuhun lastensuojelutyöhön liittyvällä osa-alueella. Jotkut kantelupäätöksissä esiin tulleet tapaukset jäivät kieltämättä mietityttämään sen suhteen, kuinka niin moni asia on voinut mennä pieleen.

Kantelupäätöksissä kasautuminen näkyi paitsi siinä, että samassa ratkaisussa on puututtu useisiin epäkohtiin, myös siinä, että samassa ratkaisussa on saatettu ottaa kantaa useampaan samaan asiaan liittyvään kanteluun. Kuten luvussa 3.2 ja 4.1 on tuotu esiin, samaan asiaan liittyvien kanteluiden tekeminen joko saman henkilön tai eri henkilöiden toimesta on kantelutapauksissa melko yleistä.

Aineistossa tulee näkyväksi se, että työtä ei ole tehty säännösten mukaisesti, ja se on mahdollisesti vaikuttanut asiakasprosessin kulkuun. Tämä ei kuitenkaan välttämättä tarkoita, etteikö työllä olisi pyritty lastensuojeluinstituution mukaisiin tavoitteisiin ja niitä myös saavutettu. Joissakin tapauksissa monien vaikeuksien ja epäkohtien kasautuminen on kuitenkin kiistatta aiheuttanut vakavia epäkohtia asiakasturvallisuuteen ja perusoikeuksien toteutumiseen, ja lapsen suojelussa on epäonnistuttu.

Jos kanteluratkaisussa ”kiinnitetään huomiota sosiaalityöntekijän tai organisaation velvollisuuteen kirjata sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin” tai ”ammattihenkilöiden velvollisuuteen laatia lain edellyttämät sosiaalihuollon asiakasasiakirjat”, tämä jo kertoo haasteita olevan usealla dokumentoinnin osa-alueella. Samoin hallinnollisen

ohjauksen kohdentaminen ”huolellisiin ja riittäviin asiakaskirjauksiin”, kertoo siitä, että useampia asiakaskertomusmerkintä on jäänyt tekemättä.

Kanteluratkaisuissa aluehallintovirasto puuttui dokumentoinnin lisäksi myös useisiin muihin epäkohtiin, jotka liittyvät seuraaviin aihekokonaisuuksiin:

- Sijaishuollon epäkohdat. Nämä liittyivät huolenpidon ja valvonnan laiminlyömiseen, riittämättömään henkilökuntamäärään, puutteisiin kasvuympäristössä, eristämisen käyttämiseen kasvatuksellisenä toimenpiteenä ja kaiutinpuhelujen käyttämiseen ihmisoikeussopimuksen vastaisesti. Lisäksi muita esiin nousseita asioita olivat lastensuojelutoimintaan kuulumattoman vierihoito -käsitteen käyttäminen ja huomion kiinnittäminen velvollisuuteen tehdä yhteistyötä sijaishuoltoon sijoitetun lapsen huoltajan kanssa. Epäkohdat kietoutuivat useimmiten samoihin yksittäisiin sijaishuoltopaikkoihin.
- Lapsen tapaamisten ja olosuhteiden valvonnan laiminlyöminen. Tämä liittyi sijaishuollossa havaittuihin epäkohtiin, ja on johtanut huomautukseen sosiaalityöntekijälle. Laiminlyönnin vuoksi sijaishuoltoon sijoitetun lapsen oikeus erityiseen suojeluun ei ole toteutunut. Sosiaalityöntekijä on velvollinen tapaamaan lasta kahden kesken ja selvittämään hänen olosuhteitaan laitoksessa. Lapsen sijoittaneen kunnan tehtävänä on myös valvoa, kuinka lapsen sijoitus toteutuu. Tarvittaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tulee ohjata sijaishuoltoyksikköä lainmukaiseen toimintaan.
- Asiakaslapsen ja hänen huoltajiensa oikeuksien laiminlyönnit. Esiin nousi vakavia laiminlyöntejä velvollisuudessa selvittää asiakaslapsen tai hänen huoltajiensa oikeuksia tai muita seikkoja, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Laiminlyönnit liittyivät esimerkiksi yhteydenpidon rajoittamista koskevien päätösten aktiiviseen tarjoamiseen. Lisäksi perhehoitolakiin liittyvässä ohjauksessa ja päätöksenteossa esiintyi puutteita, joissa ainakin osittain voi todeta taloudellisten näkökantojen ajaneen asiakkaan edun edelle. Yhdessä ratkaisussa alehallintovirasto ilmaisi käsityksensä, että sosiaalityön prosessissa ja asiakassuunnitelmaneuvoittelussa olisi ollut tarpeen pitää aktiivisemmin esillä oikeutta hakea huostaanoton purkua. Neuvonta- ja selvittämisvelvollisuuden laiminlyönti yleisemmin tai asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaaminen nousivat aineistossa usein esiin. Viranomaisen kuuluu

toimivaltansa rajoissa antaa asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa, sekä vastata asiointia koskeviin tiedusteluihin.

- Toimivallan väärinkäyttäminen. Kohdentui ensinnäkin puuttumiseen yhteydenpitojärjestelyihin vanhempien kanssa muiden kuin sijoitettujen lasten yhteydenpitoon liittyvissä asioissa. Ja toiseksi siihen, että kiireellisen sijoituksen arviointia ei ollut tosiasiallisesti tehnyt laillistettuna sosiaalityöntekijänä toimiva henkilö.
- Asianosaisten kuuleminen. Aluehallintovirasto kiinnitti huomiota hallintolain parempaan noudattamiseen asianosaisia kuultaessa kerran. Aluehallintovirasto antoi huomautuksen, mikäli asianosaisten kuuleminen oli kokonaan laiminlyöty. Tilanteesta riippuen huomautus kohdentui joko johtavaan sosiaalityöntekijään tai lastensuojelun organisaatioon.
- Ammattitaito, ohjauksen varmistaminen ja asiakasmäärät. Aluehallintovirasto kiinnitti aineistossa toistuvasti huomiota velvollisuuteen ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan sekä perehtyä ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Samoin tilapäisen sosiaalityöntekijän ohjaamisessa ja opiskelijan tosiasiallisessa toimisessa ammattiin valmistuneen sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena oli usein puutteita. Aluehallintovirasto muistutti lukuisia kertoja sosiaalityöntekijöitä velvollisuudesta tehdä ilmoitus johtavalle viranhaltijalle, mikäli asiakasturvallisuus ja lain mukainen toiminta vaarantuu liian suuren asiakasmäärän vuoksi.
- Sosiaalipalvelutoiminnan asianmukainen järjestäminen. Yksittäisinä asioina tulivat esiin sosiaalipalvelutoiminnan asianmukaisen järjestämisen laiminlyöminen ja yksityisen sosiaalityöntekijäpalvelun käyttäminen viranomastehtävässä, jossa on käytetty julkista valtaa. Yksityisen sosiaalityöntekijäpalvelun käyttäminen liittyi tilanteeseen, jossa palvelutarpeen arviointi oli ostettu yksityiseltä yritykseltä.

Joissain yksittäisissä tapauksissa aluehallintovirasto on todennut organisaatiossa esiintyvän niin vakavia ja laaja-alaisia puutteita lainsäädännön noudattamisessa, että aluehallintovirasto on ottanut organisaation tai sijaishuoltoyksikön valvontaansa.

*”Lasten asioissa ilmenneiden vakavien puutteiden vuoksi koko asiakasprosessin aikana aluehallintovirasto ottaa [lastensuojelun organisaation] valvontaansa.” (P22)*



Ensisijaisesti valvonnan muotoina käytetään ohjausta, neuvontaa ja seurantaa, joiden avulla voidaan usein välttää valvontaviranomaisen tarve puuttua toimintaan muilla valvonnan tai velvoitteiden keinoilla. Valvonnan painopistettä pyritään siirtämään entistä enemmän ennakkovalvontaan ja palveluntuottajien omavalvontaan. Lastensuojelun toimintaa valvovilla viranomaisilla on sosiaalihuoltolain perusteella oikeus antaa sosiaalihuollon järjestäjälle sen lainvastaisen toiminnan korjaamiseksi tai toiminnassa asiakasturvallisuutta vaarantavien puutteiden korjaamiseksi myös määräyksiä, joilla viimekädessä varmistetaan puutteiden korjaaminen tai epäkohtien poistaminen. Tarpeellisten toimenpiteiden suorittamiseen asetetaan määräaika. Asiakasturvallisuuden niin vaatiessa voidaan toimintayksikön toiminta määrätä välittömästi keskeytettäväksi. Määräyksiä voidaan tarvittaessa tehostaa uhkasakolla. (Lastensuojelun käsikirja 2021.)

Aineistosta nousee esiin, että dokumentointiin liittyvien virheiden yhteydessä näyttää helposti tapahtuvan myös muiden virheiden kasautumista työntekijöiden toiminnassa. Päätösasiakirjojen perusteella voi todeta asiakkaiden tilanteissa vaikuttavien haasteiden vaikeuden ja sen, että lastensuojelun asiakasperheissä on usein monia samanaikaisia haasteita. Perheiden asioissa on usein eri toimijoita ja yhteistyön haasteita toimijoiden kesken. Tässä aineistossa esille nousseet vaikeudet liittyivät esimerkiksi elämäntilanteiden nopeisiin muutoksiin, haastavasti käyttäytyviin lapsiin ja nuoriin, ulkomaalaistaustaisuuteen, päihteisiin, mielen-terveysongelmiin, kaltoinkohteluun sekä pitkittyneisiin huoltoriitoihin. Ongelmien kasautuminen perheissä todennäköisesti lisää myös työntekijöiden virheiden kasaantumista.

Sosiaalityön jännitteinen ja vaativa toimintaympäristö havainnollistuu kantelupäätöksissä, kun asiakastyön moniin osa-alueisiin liittyvät myös asiakkaan elämysyhteydet ja yksilön tilanteeseen vaikuttava ympäristö sekä toimintaympäristö, jossa sosiaalityötä toteutetaan. Sosiaalityön ammattilaisilta vaaditaan asiantuntijuutta, joka edellyttää sekä yhteiskunnallisen yhteyden tunnistamista että yksilötason haasteiden havaitsemista (Pohjola ym. 2019, 310).

Ajankohtaiset, ja oikeastaan koko 2000-luvun esillä olleet lastensuojelun haasteet näyttäytyivät myös tässä aineistossa. Vakavimmat epäkohdat kohdentuvat sijaishuoltoon. Lapsiasiainvaltuutettu Elina Pekkarinen (2020) on tiivistänyt lastensuojelutyön olevan erittäin vaativaa, henkilöstön kuormittunutta ja lasten olevan voimakkaasti oireilevia. Pekkarisen 17.11.2020 toteamus ”tilanne on kaikille osapuolille ja koko yhteiskunnalle vaarallinen”

konkretisoitui järkyttävällä tavalla joulukuun alussa 2020 tapahtuneessa Koskelan henkiri-  
koksessa, jossa uhrina oli alaikäinen sijaishuollossa ollut poika, ja tekijöinä niin ikään ala-  
ikäinen poikakolmikko. (Lastensuojelun kriisi on ratkaistava 2020).

Myös taloudelliset kysymykset ja puutteet asiakkaiden ohjauksessa ja neuvonnassa nousivat  
aineistossa esiin. Epäselvä lainsäädäntö, taloudelliset säästöpainet, puutteet resursseissa  
sekä osaamisessa voivat johtaa kohtuuttomiin tilanteisiin jo ennestään kaikkein haavoittu-  
vammissa tilanteissa oleville lapsille ja heidän läheisilleen.

## 5 KANTELUPÄÄTÖKSET KUVAAMASSA LASTENSUOJELUN TOIMINTAYMPÄRISTÖÄ

Ensimmäisessä alaluvussa (5.1) kerron kantelupäätöksissä esiin nousevista asiakkaiden ja lastensuojelun työntekijöiden näkemyksiä kanteluissa esiin tuotuihin asioihin ja tilanteisiin. Usein ne poikkeavat toisistaan, mutta toisinaan lastensuojeluun kohdistunut kritiikki on katsottu myös aiheelliseksi. Toisessa alaluvussa (5.2) tarkastelen olosuhteisiin liittyviä tekijöitä, joita lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja esimiehet ovat tuoneet esiin omissa vastineissaan.

### 5.1 Eriääniset totuudet

Kantelupäätökset sisältävät kuvausta hyvin monenlaisista elämäntilanteista ja asiakkuuteen ja lastensuojelun palveluiden tarpeeseen vaikuttavista taustoista. Lastensuojelu on myös dokumentoinnin kontekstina moniselitteinen ja usein ristiriitainen ja asiat näyttäytyvät erilaisina riippuen siitä, mistä näkökulmasta niitä katsotaan. (Pösö 2016, 9–11; Vierula 2017, 31.)

Lastensuojelussa kohdataan kiistanalaisia perhetilanteita, ja ongelmista ja tilanteista voidaan nähdä kilpailevia totuuksia. Monitulkintaisissa ja epäselvissä tilanteissa tiedonmuodostus on vaativaa. Erilaiset ongelmanratkaisuvaihtoehdotkin saattavat osoittautua huonoiksi. Epävarman tiedon ja tietämisen haasteet kiteytyvät monimutkaisissa ja eettisesti latautuneissa konfliktitilanteissa. Kiistanalaisissa tilanteissa yhteisen ymmärryksen löytyminen lastensuojelun ja vanhemman tai asiakkaan välillä voi olla haasteellista. Toistuvasti joudutaankin tilanteisiin, joissa yhtä oikeaa ratkaisua ei vaikuta löytyvän. (Forsberg 2011, 269–270.) Tämä voi puolin ja toisin ruokkia kokemusta yhteistyön hankaluudesta tai epäoikeudenmukaisuuksista.

Institutionaalisissa yhteyksissä työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on aina lähtökohdiltaan epätasa-arvoinen. Sosiaalityön onnistumisen perustana on kuitenkin luottamuksellisen suhteen rakentaminen asiakkaan ja työntekijän välille. (Banks 2006, 17.) Asiakkaalle on olennaista, kuinka hän tulee palvelujärjestelmässä kohdatuksi. Kohtaamisen laadusta muodostuvalla kokemuksella on merkittävä vaikutus myös siihen millaiseksi suhde asiakkaan ja työntekijän välille rakentuu. (Jokinen 2016, 138.)

Tiitinen (2019, 23) tuo esiin sosiaalityöntekijöiden työskentelevät usein ihmisten kanssa, jotka ovat yhteiskunnan marginaalissa ja kokevat epäoikeudenmukaisuuksia. Oman aikaisemman työkokemukseni perusteella olen havainnut, että epäoikeudenmukaisuuden kokemuksen ja epäluottamuksen taustalla voivat vaikuttaa aiemmin koetut pettymykset viranomaisiin tai ylipäänsä muihin ihmisiin. Nämä heikentävät luottamusta viranomais toimintaan ja saavat epäilemään sekä vastustamaan työntekijöitä. Kantelutapauksissa luottamuksellisen suhteen ja yhteisen ymmärryksen muodostumisessa on epäonnistuttu, ja näkemykset asiakuuteen liittyvistä tapahtumista voivat asiakkaalla ja työntekijällä poiketa toisistaan hyvinkin paljon. Kantelijat ovat lähteneet hakemaan oikeutusta omille näkökannoilleen suhteen ulkopuolelta, valvovalta viranomaiselta.

Hallintokantelun tekemisen voi katsoa olevan samaa juridisoitumiskehitystä, kuin esimerkiksi asiakkaiden asianajajien käyttö, ja liittyvän lastensuojeluinstituutiota ja sosiaalityötä kohtaan esitettyyn kritiikkiin ja arvosteluun (Sinko 2005, 65). Aineiston kantelupäätöksistä ei juurikaan tule ilmi sitä, minkä verran asiakkaiden kokemia epäkohtia on yritetty ennen kantelun tekemistä selvittää. Joitakin yhteydenottoja esimieheen kanteluissa mainittiin, mutta ilmeisesti ne eivät olleet johtaneet kantelijan toivomaan muutokseen, koska kanteluun on päädytty. Aluehallintovirasto kuitenkin näyttää siirtävän melko suuren osan vastaanottamistaan kanteluista kuntaan käsiteltäväksi muistutuksena (ks. taulukko 1.) Sosiaalihuollon asiakkaalla on asiakaslakiin pohjautuva oikeus tehdä muistutus kohtelustaan toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on parhaassa tapauksessa nopeampi ja joustavampi tapa saattaa asiakkaan esittämiä epäkohtia johdon tietoon ja mahdollisesti myös saada etenemään korjausta asiassa. (Pajukoski 2010, 46.)

Dokumentointiin liittyvissä asioissa asiakkailla ja työntekijöillä oli aineiston perusteella useimmiten erilainen näkemys asiakirjojen sisällön oikeellisuudesta. Kantelun tekemisen taustalla vaikuttaa usein olevan epäluottamus viranomaisen puolueettomuuteen ja virheettömyyden toimintaan ja dokumentointiin. Toisaalta myös huoltajien näkemysten kiistanalaisuus näyttäytyy esimerkiksi seuraavassa aineisto-otteessa.

*”Kantelussa ei eritellä asioita, joita [vanhemman, kantelijan] mukaan on jätetty kirjaamatta tai vääristetty. Työntekijät eivät yhteenvedoa lukiessaan osaa nyt sanoa, mitä [kantelija] on näillä tarkoittanut. Kumpikin työntekijä kertoo kirjaaneensa asiat siten, kun heille on ne esitetty, eikä kummallakaan työntekijöistä noussut esiin muutettavia asioita yhteenvedossa [palvelutarpeen arviointi]. --- [Kantelijan] huomiot koskevat lähinnä lapsen toisen vanhemman palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kertomia asioita.” (P1)*

Kantelijoiden mielestä asiakirjoissa oli virheitä, tai asioita oli kirjattu eri tavalla, kuin ne oli kerrottu. Useimmiten kokemukset kirjausten virheellisyydestä eivät liittyneet kantelijan itsensä kertomaan, vaan kantelijan mielestä esimerkiksi lapsen tai toisen huoltajan kertomat asiat ovat tulleet dokumentoiduksi virheellisesti. Työntekijät toivat pääsääntöisesti omissa selvityksissään esiin dokumentoineensa asiat siten, kun ne oli heille esitetty, eivätkä nähneet dokumenttien sisältöön kohdistuvaa kritiikkiä aiheelliseksi.

Kanteluissa kokemukset huonosta kohtelusta korostuivat, mutta työntekijät eivät nähneet heihin kohdistettua kritiikkiä asiakkaan kohteluun liittyen aiheellisena, ja saattoivat myös vastata siihen kritisoidulla omalta osaltaan asiakkaiden toimintaa. Kantelupäätöksissä tuli jonkin verran esiin myös eriyttämisyyttä sosiaalityöntekijöiden ja esimiesten sekä lastensuojeluviranomaisten ja sijaishuoltopaikkojen välillä. Työolosuhteisiin liittyviltä osin sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä kanteluiden taustalla olevista tilanteista käsittelen luvussa 5.2.

Aluehallintoviraston ratkaisuihin huomio kiinnittyy enimmäkseen laillisuuteen ja asiakkaiden oikeusturvan toteutumiseen. Lähes poikkeuksetta aluehallintovirasto tuo kanteluratkaisujen perusteluissa yleisellä tasolla esiin, että asiakaslain (2000/812) 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaan ihmisarvoaan ei saa loukata, ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään tulee kunnioittaa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet samoin kuin äidinkieli ja kulttuuri- tausta.

Asiakkaan subjektiivinen kokemus huonosta kohtelusta on vaikeasti todennettavissa, eikä kokemusten optimaalisuutta saada säädöksillä taattua. Asiakas saattaa esimerkiksi lähteä tilanteesta tyytyväisenä mutta päättää myöhemmin, että saatu tieto tai tiedonannon tapa ei sittenkään tyydytä häntä, tai päinvastoin. Selkeämmin todennettavissa ovat lain noudattamiseen ja oikeusturvaan liittyvät asiat. Onko asiakasta kuultu vai ei, onko päätös annettu tiedoksi vai ei. Käytännössä moni oikeusturvaankin liittyvä asia vaikeutuu, kun mukaan tulevat perusoikeudet ja niihin liittyvä hyvä hallinto, jolloin arvioidaan, onko esimerkiksi kuultu riittävän laajasti ja riittävän ajoissa, onko asiakkaalle selvitetty asioita riittävällä tavalla, onko asiakkaan kohtelu ollut riittävän kohteliasta ja kunnioittavaa ja niin edelleen. Pelkääntään sen pohtiminen, mikä on riittävää, avaa päätöksenteon ja arviointityön loputtomille väitelyille. (Sinko 2004, 36–37.)

Seuraavassa aineisto-otteessa on esimerkki kantelijan esiin tuomasta kokemuksesta liittyen epäasialliseen tai puolueelliseen kohteluun. Kantelijan mielestä samanaikaisesti myös sosiaalityöntekijän työtehtävien suorittamisessa on ollut puutteita.

*”Kirjoituksen mukaan [sosiaalityöntekijä] on laiminlyönyt työtehtävänsä ja kohdellut lasten isovanhempia epäasiallisesti.” (P24)*

Asiakkaiden näkemys lastensuojeluviranomaisen epäpätevästä ja huolimattomasta toiminnasta nousi kanteluissa esiin huomattavan usein. Asiakkaiden mielestä kukaan ei ole ottanut vastuuta tapahtuneista virheistä.

*”Kirjoituksen mukaan asioiden käsittely viranomaisessa on ollut hidasta, puolueellista ja epäpätevää. Kirjoituksen mukaan asioita on unohdettu, eikä kukaan ole ottanut vastuuta.” (P20)*

Aineistossa esiintyi kantelijoiden hyvinkin vakavia syytöksiä viranomaisia kohtaan. Asiakas on saattanut kokea viranomaisen toimivan jopa mielivaltaisesti, lainvastaisesti tai vastoin asiakkaan etua.

*”Epäasialliset asiakaskokemukset ja epäeettinen kohtelu on laajaa ja kestänyt yli 5 vuotta. Toiminta on lainvastaista ja valtaa käytetään mielivaltaisesti.” (P8)*

*”[Asiakas] katsoo [paikkakunnan] linjauksen olevan lainvastainen, viranhaltijan käyttävän valtaansa väärin ja toimivan epäasiallisesti. [Asiakkaan] mukaan sosiaalityöntekijän/ohjaajan tulisi tukea asiakasta, eikä toimia tätä vastaan.” (P30)*

Kiistanalaisessa perhetilanteessa saattaa asiakkaan asema suhteessa lastensuojelun ammattilaiseen olla haastava ja vaativa. Asiakkaan näkemys häviää todennäköisesti ammattilaisen edustamalle tiedolle. Tämä voi aiheuttaa asiakkaassa reaktion, jossa hän haluaa kaikin keinoin esimerkiksi todistaa olevansa hyvä vanhempi. Syyllistä tilanteeseen voidaan hakea muualta, kuten viranomaisen toiminnasta. (Ks. Pösö 2012, 91.) Työntekijät näkevät asiakkaiden kokemuksen epäasiallisesta tai puolueellisesta kohtelusta perusteettomina. Asiakkaat ovat voineet työntekijöiden mielestä virheellisesti kokea erilaiset näkemykset epäasialliseksi kohteluksi tai siten, että viranomainen toimisi asiakkaan edun vastaisesti tai asiakasta syyllistävästi, kuten seuraavissa aineisto-otteissa tulee esiin.

*”Sosiaalityöntekijällä on ollut aito halu toimia [vanhemman] kanssa yhteistyössä ja kuulla hänen sekä lapsen näkemyksiä, vaikka asiaa ei olisikaan voitu ratkaista heidän tahtonsa mukaan.” (P13)*

*”Se, että viranhaltijalla ja asiakkaalla on eriävä näkemys esimerkiksi tarvittavista palveluista ei tarkoita sitä, että viranhaltija työskentelisi asiakasta vastaan.” (P30)*

*”Se, että viranhaltijalla on perusteltu näkemys [asiakkaan] tilanteesta, ei tee viranhaltijasta epäasiallista ja [asiakasta] syyllistävä.” (P30)*

Samoin kuin asiakkaat kokevat yhteistyön haasteita viranomaisten kanssa toimimisessa, viranomaisten antamissa selvityksissä nousee esiin yhteistyön tekemisen haasteellisuus asiakkaiden kanssa. Viranomaiset korostavat kuitenkin omissa vastineissaan pyrkineensä hyvään yhteistyöhön, asialliseen ja kunnioittavaan kohtaamiseen, sekä pohtimaan vaihtoehtoja tilanteen ratkaisemiseksi. Seuraavassa aineisto-otteesta tuodaan esiin, että asioita on selitetty, mutta asiakas ei vaikuta niitä ymmärtävän, tai ymmärtää asioita toistuvasti väärin. Ratkaisuna on päädytty neuvottelumuistioden kirjalliseen lähettämiseen isovanhemmille.

*”Lapsen isovanhempien kanssa työskentelyn todetaan olleen haasteellista muun muassa siitä syystä, että yhdessä käydyistä lukuisista keskusteluista huolimatta asiat ovat jääneet heille epäselviksi. Selvityksessä todetaan, että samoja asioita on jouduttu toistamaan useaan otteeseen ja silti viranomaiselle on jäänyt näkemys, etteivät lapsen isovanhemmat ole pystyneet sisäistämään asioita ja toimimaan sovittujen asioiden mukaisesti. Selvityksen mukaan neuvotteluissa tai puheluissa sovitut asiat ovat unohtuneet ja asioista seuraavan kerran puhuttaessa isovanhemmat ovat väittäneet, ettei näin ole sovittu ja ettei kyseisiä asioita ole edes käsitelty. Asioiden hoidon hankaloiduttua päädyttiin lähettämään heille neuvottelumuistioita.” (P8)*

Työntekijöiden näkökulmasta yhteistyötä saattoi hankaloittaa vuorovaikutuksen vaikeuksien lisäksi esimerkiksi asiakkaan tavoittamisen vaikeus. Joissain tapauksissa työntekijät toivat esiin, että yhteistyöhön ja heidän ratkaisuhinsa on ollut vaikutusta myös heihin kohdistuneella väkivallan uhalla.

*”Vanhemmille ei kerrottu sijoituspaikkaa, koska he olivat uhanneet käyttäytyä aggressiivisesti, mikäli lapset viedään heiltä.” (P25)*

Välivallan uhan ohella tilanteisin saattaa liittyä asiakkaiden keskinäisiä ristiriitoja. Eroperheiden kanssa tehtävässä lastensuojelutyössä nousi esiin vanhempien keskinäistä riitaisuutta ja näkemysten eriaanisyyttä. Lisäksi esille tuli asiakkaiden kokemuksia siitä, että työntekijä olisi toiminnassaan asettanut vanhempia eriarvoiseen asemaan tai rikkonut vaitiolovelvollisuutta kertomalla ex-puolisolle tai tämän uudelle kumppanille heille kuulumattomia tietoja toisesta vanhemmasta. Sosiaalityöntekijät taas kokivat näissäkkin tilanteissa toimineensa asianmukaisesti ja lapsen etua ajatellen.

*”Sosiaalityöntekijä toteaa selvityksessään, ettei hän ymmärrä, miksi [vanhempi] on kantelussa syyttänyt häntä vaitiolovelvollisuuden rikkomisesta ja valehtelusta. Selvityksen mukaan [toisen vanhemman puolisolle] on annettu ainoastaan*

*tietoja, jotka ovat välttämättömiä lasten hoidon ja huollon järjestämiseksi molempien vanhempien ollessa lasten huoltajia.” (P3)*

Kantelijat kokivat usein, etteivät he ole saaneet kaipaamaansa tietoa. Sosiaalityöntekijät taas toivat seuraavan aineisto-otteen tapaan esiin, että heillä ei välttämättä ole ollut kysyttyä tietoa. Tai työntekijät eivät ole pystyneet antamaan sellaista tietoa, jonka asiakas olisi halunnut saada.

*”---[äiti] olisi toivonut, että [perhekuntoutusyksikkö] jakso perutaan, tai hänelle olisi ilmoitettu tarkka tieto esimerkiksi jakson loppumispäivämäärästä. Koska sosiaalityöntekijä ei kyennyt toimimaan toivotulla tavalla, [äiti] on saattanut kokea, ettei hänelle anneta riittävästi tietoja.” (P1)*

Yleensä esimiesten ja sosiaalityöntekijöiden näkemykset olivat samansuuntaisia ja esimiesten näkemysten mukaan sosiaalityöntekijät olivat pyrkineet toimimaan oikein. Yksittäisissä tapauksissa eriävät näkemykset tulivat esiin myös työntekijöiden ja esimiesten välillä, jolloin esimiehet toivat esiin tyytymättömyyttään sosiaalityöntekijän toimintaan. He toivat esiin, että esimiehiä voi konsultoida, mutta esimiehet eivät voi tehdä päätöksiä sosiaalityöntekijän puolesta. Sosiaalityöntekijä ei ollut esimiesten näkemysten mukaan toiminut heidän ohjeistamallaan tavalla ja että muut työntekijät ovat joutuneet paikkaamaan sosiaalityöntekijältä hoitamatta jääneitä tehtäviä. Asiakasmäärä ole aina ollut syynä siihen, ettei sosiaalityöntekijä ole selviytynyt tehtävistään.

*”[Sosiaalityöntekijän] todetaan tehneen säännöllisesti etätöitä siksi, että hän selviytyisi kirjallisista töistään. Selvityksessä todetaan hänen tehneen ajoittain enemmän etätöitä kuin oli sallittu. Siitä huolimatta hänellä todetaan olleen enemmän keskeneräisiä töitä kuin kenellekään muulla sosiaalityöntekijällä. Lisäksi sekä perhe- että sosiaaliohjaaja hoitivat lukuisia työtehtäviä joko hänen puolestaan tai hänen poissa ollessaan, jolloin asiakkaat saivat palvelua eivätkä ottaneet yhteyttä esimiehiin.” (P28)*

Vanhemmat tai läheiset toivat kanteluissa esiin vaikeuksia yhteistyössä sijaishuoltopaikkojen kanssa. He kyseenalaistivat useita kertoja sijaishuoltopaikkojen toimintatapoja tai kykyä vastata lapsen tarpeisiin tai suojella lasta. Lisäksi vanhemmat tai läheiset kokivat, että viranomaiset vähättelivät esitettyjä huolia. Kantelijoiden mielestä viranomaiset eivät suhtautuneet heidän kokemuksiinsa sijaishuoltopaikkojen epäkohdista riittävällä vakavuudella ainakaan aluksi. Toisinaan viranomaisen tavoittaminen huolen ilmaisemiseksi on ollut lähes mahdotonta. Myös viranomaisilla saattoi olla toisistaan poikkeavia näkemyksiä liittyen sijaishuoltopaikan toimintaan. Sosiaalityöntekijällä ja esimiehellä ei välttämättä ollut yhtenäistä linjaa asiassa.



*”Asiakirjoista ilmenee, että lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja johtava sosiaalityöntekijä olivat erimielisiä ainakin ajalla [toukokuu–marraskuu] 2016 siitä, toteutuuko lapsen hoito perhekodissa asianmukaisesti.” (P2)*

Tilanteet lastensuojelussa voivat olla monitulkintaisia, jolloin työntekijöilläkin voi olla asiassa keskenään erilaisia näkemyksiä (ks. Forsberg 2011, 269), minkä edellinen aineisto-ote tuo hyvin esiin. Kai Alhasen (2014, 56) mukaan huonosti hoituissa yhteistyösuhteissa työntekijöiden toimiminen lasten etujen mukaisesti vaikeutuu. Asiakkaita ammattilaisten yhteistyön kangerteleminen voi turhauttaa tai lamaannuttaa.

Läheisten tekemissä kanteluissa oli usein kyse yhteistyöhön lastensuojelun kanssa liittyvistä asioista tai yhteydenpitoon sijoitettujen lasten kanssa liittyvistä asioista. Toisinaan läheiset ajoivat biologisen vanhemman asiaa, mutta esiin nousivat myös ristiriidat vanhempien ja muiden läheisten kesken.

*”Lapsen huoltaja ei kykene ajamaan lapsen etua. Kirjoituksen mukaan lapsen sukulaisten tilanne on hankala lapsen äidin ja viranomaisen välissä. Kirjoituksessa tuodaan esille muun muassa, että lapsen äiti myy sukulaisille oikeuksia tavata lasta.” (P34)*

Sosiaalityöntekijän selontekovelvollisuuteen liittyy asioiden selittäminen ja perustelu sekä aiheetonta kritiikkiä vastaan puolustautuminen. Jos aihetta ilmenee, on myös myönnettävä virheensä (ks. Juhila 2009, 297; Parrott 2006, 70.) Joitakin kertoja aineistossa nousi esiin, että kanteluissa esitetty kritiikki tai aluehallintoviraston esittämä kritiikki on koettu aiheelliseksi. Esimerkiksi asiakassuunnitelmien toimittamisen aikataulussa, tilapäisten sosiaalityöntekijöiden ohjauksessa, päätöksenteossa ja huostaanottoprosessin eri vaiheiden toteuttamisessa myönnettiin ollen haasteita. Organisaatioissa oli myös ryhdytty toimenpiteisiin, ettei vastaavia virheitä jatkossa tapahtuisi.

*”Lausunnossa todetaan, ettei asiakassuunnitelmia ole toimitettu vanhemmille niin nopeasti kuin olisi ollut suotavaa, miltä osin toimintatapaa muutetaan.” (P12)*

*”Selvityksen mukaan jatkossa [kuntayhtymässä] toimitaan siten, että lapsen läheisten toivoessa sovittua tiiviimpää yhteydenpitoa tehdään yhteydenpidon rajoittamista koskeva päätös, jos läheisten ja sosiaalityöntekijän näkemykset lapsen edun toteutumisesta poikkeavat toisistaan. (P34)*

*Selvityksessä todetaan, että [kuntayhtymässä] kiinnitetään jatkossa parempaa huomiota tilapäisten sosiaalityöntekijöiden ohjaamiseen sekä tarvittavien lastensuojelupäätösten valmisteluun.” (P34)*

*”[Paikkakunnan] lastensuojelu on todennut, että lapsen huostaanottoon ja sen lopettamiseen liittyi epäselvyyksiä, joita on selvitelty ja korjattu. --- Lausunnon*

*mukaan virheistä on pyritty oppimaan ja niitä pyritty myös käsittelemään [iso-vanhempien] kanssa.” (P8)*

Näyttää sille, että ainakin pääosin muutokset toiminnassa on tehty kanteluprosessin tuottamana, ja ne on esitetty aluehallintoviranomaisen pyytämässä selvityksissä kanteluasiaan liittyen. Joka tapauksessa aineiston perusteella tulee vaikutelma, että virheistä on pyritty ottamaan opiksi.

Viranomaisten vastineiden ja kanteluiden tiivistelmien perusteella on nähtävissä, että useimmiten kanteluiden taustalla on jo pitkään jatkunutta asiakkuutta. Erityisesti aineistossa nousee esiin haasteet sijaishuollossa olevien lasten osalta. Toki on huomioitava, että esimerkiksi yhteydenpitoon liittyvät asiat koskettavat vain sijaishuollossa olevia lapsia. Useat samanklaiset haasteet ja samaan asiaan liittyvät kantelut ja niihin liittyvät hyvinkin erilaiset näkemykset kertovat tilanteiden kompleksisuudesta.

Sosiaalityön asiantuntijuus on monenlaisten ristipaineiden alaisena, osaamisvaatimukset työssä ovat monitahoiset (ks. Mutka 1998, 12, Sipilä 2011, 39). Lisäksi muutostrendit paikallisella ja globaalilla tasolla heijastelevat yhteiskunnallista tilannetta ja vaikuttavat niihin ehtoihin, joiden puitteissa sosiaalityötä tehdään (Tikkala 2019, 303). Eriäänisiltä totuuksilta ja näkökulmilta lieenee mahdotonta kokonaan välttää, mutta yksi osa ammattitaitoa on myös niihin suhtautuminen. Vaikka huonotkin päätökset ovat väistämättömiä sosiaalityössä (ks. Lindsey & Shlonsky 2008, 173–175), on tärkeää pyrkiä oppimaan epäonnistumisista, ja pyrkiä välttämään virheet tulevaisuudessa, mitä myös kantelumenettelyllä tavoitellaan.

## **5.2 Lastensuojelu niukkuuden puristuksessa**

Sosiaalityöntekijöiden ja esimiesten kanteluasiakirjoissa esittämissä selvityksissä nousee esiin hyvin pitkälle samoja asioita, kuin mitä on lastensuojelutyöhön liittyvässä julkisessa keskustelussa ja aikaisempien tutkimusten valossa ollut esillä koskien asiakasmääriä ja lastensuojelun resursseja suhteessa asiakasmääriin. Sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärät ylittävän suositukset, jotka ammattiliitto on nähnyt laadukkaan asiakastyön edellyttävän. (Ks. Mänttari-van der Kuip 2015, 329–335; Sinko & Muuronen 2013.) Asiakasmäärillä ja resursseilla on merkittävä vaikutus myös siihen, että keskeisesti esille nousseet tilapäisen sosiaalityöntekijän ohjaukseen ja riittävään perehdytykseen sekä tarvittavaan täydennyskoulutukseen osallistumiseen liittyvät asiat eivät toteudu.

Lastensuojelun laatusuositusten mukaan yhdellä lastensuojelun sosiaalityöntekijällä voi olla korkeintaan 25 asiakasta (Malja ym. 2019, 30). Suosituksella ei kuitenkaan ole sosiaalityöntekijöiden asiakasmääriin ainakaan merkittävällä tavalla saatu muutosta. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelmassa ”Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta” (2019, 148) on asetettu tavoitteeksi, että lakiin säädetään asteittain kiristytävä vähimmäishenkilöstömitoitus lastensuojeluun niin, että mitoitus olisi enintään 30 asiakasta ammattilaista kohden. Vuoden 2022 alusta mitoitus tulee olemaan 35.

On muistettava, että vaikka lastensuojelussa asiakkaana on lapsi, työtä tehdään koko perheen kanssa. Lasten ja perheiden kohtaaminen ja luottamuksen rakentaminen vievät aikaa. Esimerkiksi laadukkaan dokumentoinnin tekeminen tai läpikäyminen yhdessä asiakkaan kanssa eivät tapahdu hetkessä. Lisäksi yhteistyöverkostot ovat usein laajat, koska perheellä voi olla useita samanaikaisia asiakkuuksia ja mahdollisesti myös peruspalveluiden kanssa tehdään yhteistyötä. Tämä kaikki vie runsaasti aikaa. Samanaikaisesti sosiaalityöntekijän tulisi kuitenkin huolehtia myös monista muista työhön kuuluvista ja jatkuvasti lisääntyvistä velvoitteista, joten suositusten mukaisiakin asiakasmääriä voi pitää korkeina.

Usein työntekijät perustelevatkin puuttuvia dokumentointeja liian suurella asiakas- ja työmäärällä. Samoin kuin myös muita esille tulleita epäkohtia. Perehtyessäni kantelupäätöksiin, ei niistä yhdessäkään tullut esiin, että sosiaalityöntekijän vastuulla ollut asiakasmäärä olisi ollut vähemmän kuin 40 lasta. Kun asiakasmäärät ovat olleet moninkertaisia suosituksiin (ks. Malja ym. 2019, 30) nähden, ovat sosiaalityöntekijät joutuneet tekemään valintaa siitä, mihin aika käytetään. He tuovat esiin kohdentaneensa sen suoraan asiakastyöhön, kuten alla olevassa aineisto-otteessa todetaan.

*”Lausunnon ja selvityksen mukaan puutteelliset kirjaukset johtuvat suurelta osin siitä, että [lapsen] asiakkuuden aikana sosiaalityöntekijöillä on ollut asiakkuudessa yli 50 asiakasta, eikä kirjaamisvelvoite ole voinut toteutua. Asiassa saadun selvityksen mukaan sosiaalityöntekijät ovat joutuneet tekemään valintaa siitä, mihin aika käytetään ja [lapsen] asioissa aika on kohdennettu suoraan asiakastyöhön [lapsen] ja [vanhemman] kanssa.” (P31)*

Aluehallintovirasto kuitenkin korostaa asiakirjojen laatimisen ehdottomuutta, ja ettei sosiaalihuollon ammattihenkilöllä ole oikeutta valita, että käyttäisi ajan asiakkaiden tapaamiseen dokumentoinnin sijaan. Työnantajalla on velvollisuus huolehtia ammattihenkilön työtilanteesta siten, että lainmukainen toimiminen mahdollistuu.

*”Aluehallintovirasto korostaa, että velvollisuus asiakirjojen laatimiseen on ehdoton. Sosiaalihuollon ammattihenkilöllä ei ole lain mukaista oikeutta valita, että asiakkaan tapaaminen priorisoidaan jättämällä dokumentointi tekemättä. Työnantajan velvollisuus puolestaan on huolehtia siitä, että ammattihenkilön työtilanne on kokonaisuudessaan sellainen, että lainmukainen toimiminen on mahdollista.” (P31)*

Joissakin ratkaisuisa aluehallintovirasto ”kiinnittää lapsen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä toimineiden huomiota vastaisen varalle velvollisuuteensa tehdä ilmoitus johtavalle viranhaltijalle, mikäli asiakasturvallisuus ja lain mukainen toiminta vaarantuu liian suuren asiakasmäärän vuoksi.” Huomion arvoista on, että mikäli selvityksistä ilmenee, että johtavat viranhaltijat ovat olleet tietoisia dokumentoinnin puutteellisuudesta johtuen sosiaalityöntekijän työtilanteesta, aluehallintovirasto on antanut huomautuksen asiakasasiakirjojen laatimisen laiminlyömisestä lastensuojelulle, muussa tapauksessa sosiaalityöntekijälle. Tällaisesta tilanteesta on esimerkki seuraavassa aineisto-otteessa.

*”Koska selvityksestä ilmenee, että johtavat viranhaltijat ovat olleet tietoisia dokumentoinnin puutteellisuudesta johtuen sosiaalityöntekijän työtilanteesta, aluehallintovirasto antaa huomautuksen [hyvinvointikuntayhtymän] lastensuojelulle asiakasasiakirjojen laatimisen laiminlyömisestä.” (P31)*

On selvää, että suuren asiakasmäärän asioihin perehtyminen ja niiden hoitaminen on erityisen haastavaa uudelle työntekijälle, kun kaikki asiakkaat ovat uusia. Myös perehdytyksen puutteellisuus tai puuttuminen kokonaan nousi aineistossa esiin toistuvasti. Alla oleva aineisto-ote kuvaa tilannetta, jollaiseen uusi työntekijä voi joutua.

*”Sosiaalityöntekijä toteaa, että aloittaessaan työnsä lastensuojelun sosiaalityöntekijänä hän sai hoitaakseen kerralla 80-90 asiakasta, jotka olivat kaikki hänelle uusia. Tultuaan lastensuojelutyöhön hän toteaa olleensa edellisen kerran lastensuojelun työntekijänä 15 vuotta aiemmin. Tällä välillä hän toteaa olleensa töissä [muissa sosiaalihuollon työtehtävissä]. Hän toteaa opiskelleensa lastensuojelulakia aloittaessaan tehtävässään, mutta hän ei saanut siihen koulutusta.” (P6)*

Sosiaalihuollossa on monia eri palveluita, jotka vaativat erityistä osaamista ja kyseiseen palveluun liittyvän lainsäädännön tuntemusta. Sosiaalityöntekijän kelpoisuusehdot täyttävä ja kokenut työntekijäkään ei pysty hallitsemaan laaja-alaisesti kaikkea lainsäädäntöä. Uuteen työtehtävään liittyvän lainsäädännön ja sen soveltamisen omaksuminen ei ole mahdollista kovin nopeasti. Näin ollen uuden työntekijän ei pitäisi joutua työskentelemään yksin. Uusien työntekijöiden tai sosiaalityöntekijän tehtävässä tilapäisesti toimivien kohdalla työparin

puuttuminen ja esimiehen ohjauksen riittämättömyys kuitenkin korostuivat aineistossa. Seuraavassa aineisto-otteessa kokematon tilapäinen sosiaalityöntekijä ei ollut saanut esimiehellään lainkaan perehdytystä.

*”Selityksessä todetaan, ettei tuolloin virassa ollut johtava sosiaalityöntekijä perehdyttänyt [tilapäistä sosiaalityöntekijää] tehtäviinsä lainkaan, vaikka tämä ei ollut työskennellyt aiemmin sosiaalityöntekijänä.” (P23)*

Lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (2015/817) 14 §:n mukaan sosiaalityöntekijänä voi toimia tilapäisesti enintään vuoden ajan sosiaalityöntekijän ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Opiskelija toimii ammattiin valmistuneen sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena. Tilapäisellä sosiaalityöntekijällä ei ole sosiaalityöntekijälle säädettyä oikeutta päättää kiireellisestä sijoituksesta tai siihen liittyvistä toimenpiteistä.

Tilapäisen sosiaalityöntekijän riittämättömään ohjaukseen liittyneitä puutteita nousi aineistossa esiin useita. Joissakin tapauksissa kävi jopa ilmi, että sosiaalityöntekijän ohjaajaksi nimetty ei ole ollut lainkaan työssä kantelukirjoituksessa tarkoitettujen keskeisten tapahtumien ajankohtana. Aluehallintovirasto kiinnitti huomiota myös siihen, jos asiakirjamerkinnöistä ei ilmene, että sosiaalityöntekijän ohjaajana toimineet olisivat tosiasiallisesti osallistuneet kiireellisen sijoituksen tarpeen arviointiin. Kiireellisen sijoituksen tarpeen tosiasiallinen arviointi tarkoittaa esimerkiksi asianosaisten ja yhteistyötahojen tapaamista. Aluehallintovirasto on myös katsonut, että tilapäisen sosiaalityöntekijän ohjaaminen on ollut riittämätöntä, ellei tilapäisen sosiaalityöntekijän ohjaaja ole tosiasiallisesti ollut tietoinen, miten sosiaalityöntekijä on hoitanut asiakasasiaa. Näissä tapauksissa aluehallintoviraston hallinnollinen ohjaus on ollut lastensuojelun johtavien viranomaisten huomion kiinnittämistä vastaisen varalle siihen, että tilapäisen sosiaalityöntekijän ohjaaminen tulee varmistaa nyt toteutunutta paremmin.

*”Aluehallintovirasto kiinnittää [paikkakunnan]lastensuojelun johtavien viranhaltijoiden huomiota vastaisen varalle siihen, että tilapäisen sosiaalityöntekijän ohjaaminen tulee varmistaa nyt toteutunutta paremmin.” (P20)*

Tilapäisten sosiaalityöntekijöiden määrä kantelupäätöksissä kertoo pätevien sosiaalityöntekijöiden rekrytointivaikeuksista (ks. Mänttari-van der Kuip 2016, 7) ja siitä, ettei tilapäisen sosiaalityöntekijän ohjaajaksi nimetyillä työntekijöillä todellisuudessa ole riittävästi resursseja ohjaustyöhön. Tilapäisen sosiaalityöntekijän tulee toimia pätevän sosiaalityöntekijän

ohjauksessa, ja mahdollisesti vasta ammattiin valmistuneet tai muutoin kokemattomat sosiaalityöntekijätkin tarvitsevat tukea tehtävässään (ks. Puumalainen 2019, 31).

Luvussa 4.2 käsittelin yhteydenpidon rajoittamiseen liittyvän päätöksenteon haasteita. Usein näissä tapauksissa, joissa yhteydenpidon rajoittamispäätös puuttui tai oli puutteellinen, nousi esiin kokemattoman tai tilapäisen sosiaalityöntekijän saama riittämätön ohjaus. Seuraavassa aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä tuo esiin, että yhteydenpidon rajoittamispäätös, jossa aluehallintovirasto oli todennut puutteita, oli vasta toinen hänen työurallaan. Lisäksi aivan vastaavanlaista päätöstä hän ei ollut tehnyt koskaan aikaisemmin.

*”[Sosiaalityöntekijä] toteaa kyseessä olleen hänen kolme vuotta lasten sijaishuoltoyksikössä kestäneen työuransa toinen yhteydenpidon rajoittamispäätös. Selvityksensä mukaan [sosiaalityöntekijä] ei ole aiemmin ollut valmistelussaan päätöstä, jolla rajoitetaan myös muita kuin vanhempien ja lasten välistä yhteydenpitoa.” (P29)*

Samaan tapaukseen liittyen sama sosiaalityöntekijä jatkaa, ettei hän ollut saanut työnantajalta riittävää ohjausta yhteydenpidon rajoittamispäätösten tekemiseen. Sosiaalityöntekijällä ei myöskään ollut ohjekansiota työnsä tueksi, eikä hän ollut saanut aiheeseen liittyvää koulutusta.

*”[Sosiaalityöntekijä] toteaa selvityksessään, ettei hän ole saanut työnantajalta riittävää yksityiskohtaista ohjausta yhteydenpidon rajoittamispäätöksiä tekemiseen. Selvityksensä mukaan [sosiaalityöntekijällä] ei ole ollut päätöstä tehdessään käytettävissä ohjekansiota, eikä hän ole saanut aiheeseen liittyen erillistä koulutusta.” (P29)*

Seuraavassa aineisto-otteessa yhteydenpidon rajoittamispäätös on jäänyt tilapäisenä sosiaalityöntekijöinä toimineilta kokonaan tekemättä. Aluehallintovirasto tuo esiin, että tilapäisten sosiaalityöntekijöiden ohjaajana toimineen johtavan sosiaalityöntekijän olisi pitänyt olla paremmin tilanteesta perillä. Näin hän olisi voinut varmistaa tarvitaanko yhteydenpidon rajoittamispäätöstä.

*”Tilapäisten sosiaalityöntekijöiden ohjaajana toimineen johtavan sosiaalityöntekijän olisi tullut perehtyä tilanteeseen paremmin sen varmistamiseksi, tarvitaanko yhteydenpidon rajoittamista koskeva päätös viimeistään tilanteessa, jossa yhteydenpidon määrää läheisiin vähennettiin sijaishuoltopaikan vaihduttua.” (P34)*

Tilapäisten sosiaalityöntekijöiden ohjauksen puutteiden voi tämän aineiston perusteella todeta ainakin pääosin johtuvat heidän ohjaajikseen nimettyjen työntekijöiden ja esimiesten omasta liiallisesta työtaakasta. Tilapäisen sosiaalityöntekijän ohjaajaksi nimetyn johtavan

sosiaalityöntekijän kohtuuton työtilanne tulee selkeästi näkyväksi seuraavassa aineisto-otteessa.

*”Selvityksessä todetaan, että yhden johtavan sosiaalityöntekijän on ollut haasteellista vastata lähes 500 asiakasasian sekä yhdeksän työntekijän ohjaamisesta. Tämän lisäksi [johtavan sosiaalityöntekijän] todetaan vastanneen laitoshoidon ja perhekotien valvonnasta.” (P14)*

Sosiaalityöntekijän asiakastyötä voivat verottaa myös uudistukset, joihin tulee perehtyä. Samoin esimerkiksi välttämättömistä muutoksista aiheutuvat tehtävät, joihin työnantaja ei ole kohdentanut lisäresurssia. Seuraavassa aineisto-otteessa tietojärjestelmän muutos on aiheuttanut puutteellisen ohjauksen ja suuren asiakasmäärän ohella lisäkuormitusta, joka osaltaan on vaikuttanut tapahtuneeseen virheeseen.

*”Selvityksessä todetaan, että ennen ja jälkeen [uuden tietojärjestelmän] käyttöönoton yksikössä oli rajattu asiakastyötä, koska tietojärjestelmää tuli harjoitella ja täyttää tietoja, jotta se saatiin käyttöön. --- [Sosiaalityöntekijä] toteaa tehneensä kyseiset rajoittamispäätökset kovassa työpaineessa johtuen tietojärjestelmän tulosta ja vastuullaan olevasta isosta asiakasmäärästä, millä on ollut vaikutus tapahtuneeseen muotovirheeseen.” (P29)*

Sosiaalityöntekijöiden rekrytointiongelmat näkyivät aineistossa myös siten, että työntekijöitä ei ole saatu lainkaan rekrytoitua. Seuraavassa esimerkissä tämä näkyy siten, että palvelutarpeen arviointia ei ole kyetty aloittamaan ja toteuttamaan lakisääteisissä määräajoissa. On myös ollut mahdotonta vastata asiakkaiden tiedusteluihin siitä, koska saadaan työntekijät toteuttamaan palvelutarpeen arviointia.

*”Työntekijävajeen vuoksi uusien asiakkaiden palveluissa ei ole pystytty aloittamaan ja tekemään ihan kaikkia palvelutarpeen arvioita kolmen kuukauden lakisääteisessä määräajassa. Myöskään [vanhemman] tiedusteluihin siitä, koska saadaan työntekijät tekemään lapsen palvelutarpeen arviointia, ei ole pystytty vastaamaan.” (P9)*

Edellisen esimerkin kaltainen epätietoisuutta aiheuttava tilanne voi olla perheelle hyvinkin kuormittava. Se myös viivästyttää mahdollisesti tarvittavien palveluiden alkamista. Kun lapsen tai perheen tarvitsemat palvelut viivästyvät, perheen hankala tilanne pitkittyy. Samanlaisesti ongelmat myös voivat pahentua, jolloin tarvitaan entistä enemmän tukitoimia ja resursseja. Kun työntekijät joutuvat työskentelemään ammattieettisten arvojen vastaisesti, työ määrä jatkuvasti lisääntyy ja työtehtävät hankaloituvat, voivat työntekijät onnistuneenkin rekrytoinnin jälkeen pian vaihtaa toisiin tehtäviin. (Ks. Mänttari-van der Kuip 2015, 331–332.)

Työntekijöiden suuri vaihtuvuus vaikeuttaa lastensuojelun luonteeltaan pitkäjänteisiä prosesseja (Puumalainen 2019, 30). Työntekijöiden vaihtuvuus näkyi merkittävänä asiana kantelupäätöksissä esiin tulleissa vaikeuksissa, esimerkiksi puuttuvassa dokumentoinnissa. Seuraavissa aineisto-otteissa sosiaalityöntekijä on vaihtunut lyhyen ajan sisällä useita kertoja.

*”Lausunnossa todetaan sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuden vaikeuttaneen työskentelyä. Ennen koekotiutusta sosiaalityöntekijänä oli (--), seuraavaksi muutaman kuukauden (--), ja vuoden 2018 lokakuusta alkaen (--). Lausunnon mukaan [muutaman kuukauden sosiaalityöntekijänä olleen] nopean irtisanoutumisen vuoksi häneltä jäi osa tapaamisista kirjaamatta, muun muassa [elokuussa] 2018 toteutunut tapaaminen.” (P35)*

*”Perheen näkökulmasta tarkastellen todetaan olevan valitettavaa, että lasten asioista vastaava sosiaalityöntekijä on vaihtunut kolme kertaa.” (P20)*

Työntekijöiden vaihtuvuus ja sijaistamispulmat aiheuttavat isoja haasteita työtehtävien asianmukaiselle hoitamiselle ja niistä vastuun kantamiselle. Alla olevassa aineisto-otteessa tulee esiin, ettei aluehallintovirasto ole pystynyt kohdentamaan seuraamusta yhteen henkilöön, koska lastensuojeluprosessissa on ollut mukana niin monia työntekijöitä. Aluehallintoviraston ratkaisussa näkyy, että huomautettavaa on kuitenkin ollut useammassa asiakkaan oikeusturvan ja lainsäädännön toteutumisen kannalta merkittävässä asiassa.

*”Aluehallintovirasto toteaa, että lastensuojeluprosessiin on osallistunut moni henkilö, joten seuraamusta on vaikea kohdentaa yhteen henkilöön. --- Aluehallintovirasto antaa huomautuksen [paikkakunnan] lastensuojelulle asiakassuunnitelman tekemisen laiminlyömisestä. Aluehallintovirasto antaa huomautuksen [paikkakunnan] lastensuojelulle huostassapidon lopettamispäätöksen tekemisen laiminlyömisestä. Aluehallintovirasto kiinnittää [paikkakunnan] lastensuojelun huomiota velvollisuuteensa huolehtia päätöksenteosta koskien perhehoitolain mukaisia palveluja, palkkioita ja korvauksia.” (P8)*

Kanteluissa tuli usein esiin sosiaalityöntekijöiden tavoittamisen vaikeutta, tai että kantelijan yhteydenotto pyyntöihin ei ole vastattu. Edellä mainittuja vaikeuksia voivat selittää aiemmin esiin tuotu liiallinen työmäärä, mutta myös kahdessa seuraavassa aineisto-otteessa esille tulevat tekijät. Ensimmäisessä esimerkissä kantelija tuo esiin, ettei sosiaalityöntekijällä ole koskaan ollut nimettyä sijaista. Tähän aluehallintovirasto on todennut yleisellä tasolla, että sosiaalitoimen johdon pitäisi huolehtia resursoinnista siten, etteivät yksittäisen työntekijän poissaolot vaikuta tehtävien hoitoon. Toisessa esimerkissä tieto työntekijän vaihtumisesta ei ollut saavuttanut asiakasta ja hän oli turhaan yrittänyt tavoittaa työntekijää useiden viikkojen ajan.



*”Kantelukirjoituksen mukaan [sosiaalityöntekijä] ei ole koskaan ollut nimettynä sijaista, ja asiat ovat jääneet aina hoitamatta. --- Aluehallintovirasto toteaa yleisellä tasolla, että sosiaalitoimen johdon tulee huolehtia sosiaalityöntekijän resursoinnista siten, etteivät tehtävät jää hoitamatta yksittäisen työntekijän pois-saolojen vuoksi.” (P22)*

*”Kirjoituksen mukaan [äiti] on yrittänyt kolmen viikon ajan saada yhteyttä ja sopia tapaamisaikaa [sosiaalityöntekijän] kanssa siinä onnistumatta.” (P23)*

Työntekijöiden vaihtuvuutta lisää myös se, että suurimmissa organisaatioissa palveluprosesseja on pilkottu yhä pienempiin osiin, minkä seurauksena asiakas ikään kuin kulkee liukuhihnalla seuraavalle työntekijälle asiakasprosessin edetessä. Usein alkuarvioinnissa, avohuollossa, sijaishuollossa ja jälkihuollossa on eri työntekijä. Tämä vaikeuttaa erityisesti lastensuojelutyössä mahdollisuuksia tukea asiakasta kokonaisvaltaisesti ja tiedonkulku eri prosessin osia hoitavien työntekijöiden välillä voi olla ongelmallista. (Ks. Mänttari-van der Kuip 2013; Mänttari-van der Kuip 2015, 332; Sinko & Muuronen 2013, 10).

Kuntien sosiaalihuollossa henkilöstön täydennyskoulutus on ollut lakisääteistä vuodesta 2005 lähtien. Arvioiden mukaan täydennyskoulutusta tulisi olla 3–10 päivää vuodessa työntekijää kohden. (Sinko & Muuronen 2013, 21.) Esimerkiksi lastensuojelua ja dokumentointia koskevat lainsäädännön määrät muuttuvat ja lisääntyvät jatkuvasti (ks. Tala 2006, 80–82; Kääriäinen 2016, 190–191), joten koulutusta voi pitää välttämättömänä asianmukaisen työn kannalta. Myös työn sisällön ja työmenetelmien kehittäminen edellyttävät jatkuvaa koulutautumista. Kantelupäätöksissä ja aluehallintoviraston ratkaisuissa nousee toistuvasti esiin virheitä, joiden taustalla on nimenomaan puutteellinen juridinen ja hallintomenettelyn osaaminen. (Ks. myös Puumalainen 2020, 31). Esimerkiksi seuraavassa aineisto-otteessa aluehallintovirasto kiinnittää sosiaalityöntekijöiden huomiota siihen, että heitä koskee velvollisuus ammattitaitonsa ylläpitämiseen ja kehittämiseen.

*”Aluehallintovirasto kiinnittää vastaisen varalle sosiaalityöntekijä (--) ja sosiaalityöntekijä (--) huomiota velvollisuuteensa ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan sekä perehtyä ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin.” (P32)*

Työnantajan tulee luoda edellytykset sille, että ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 2015/817, 5 §.) Seuraavassa aineisto-otteesta aluehallintovirasto on katsonut, ettei työnantaja ole näitä velvollisuuksia täyttänyt.

*”Asiassa saadun selvityksen mukaan sosiaalityöntekijän saama työnantajan tuki, ohjaus ja koulutus laadukkaana ja lainmukaisen sosiaalityön tekemiseksi ei ole toteutunut.” (P6)*

Työtilanne lastensuojelussa saattaa kuitenkin olla sellainen, että osallistuminen täydennyskoulutukseen ei mahdollistu. Tämä myös osaltaan kuvaa lastensuojelussa vallitsevia koh-  
tuuttomia työpaineita ja tulee esiin seuraavassa aineisto-otteessa.

*”Selvityksen mukaan [paikkakunnan] lastensuojelussa on ollut koulutusta rajoittamistoimenpiteisiin liittyen ainakin vuoden 2018 syksyllä ja vuoden 2019 syksyllä. [Lastensuojelun esimies] toteaa työtilanteen olleen sellainen, ettei työntekijöiden ole aina ollut mahdollista osallistua järjestettyihin koulutuksiin.” (P29)*

Aineisto toistuvasti tukee käsitystä (ks. Mänttari-van der Kuip 2016, 7), että sosiaalityöntekijöiden jaksaminen on paikoin vedetty äärimmilleen. Joissakin kantelupäätöksissä tuli esiin työntekijöiden pyrkineen jo aikaisemmin hakemaan apua ja huomiota tilanteeseensa, jossa etteivät ole pystyneet tekemään työtään asianmukaisesti. Alla olevista aineisto-otteista ensimmäisessä työntekijät olivat laatineet epäkohtailmoituksen johdolle ja toisessa työntekijät olivat tehneet ilmoituksen asiasta alueensa aluehallintovirastoon.

*”Selityksessä todetaan edelleen, että [johtava sosiaalityöntekijä] lopetti työnsä [paikkakunta] vuoden 2018 kesäkuussa, ja uusi johtava sosiaalityöntekijä aloitti tehtävässään vasta vuoden 2018 lokakuussa. Sosiaalityön työtilanteen todetaan olleen erityisen haastava vuoden 2018 syksyllä, minkä vuoksi yksikön työntekijät laativat epäkohtia koskevan kirjelmän johdolle.” (P23)*

*”Sosiaalityöntekijä toteaa työntekijätilanteen olleen [paikkakunnan] lastensuojelussa vaihteleva vuosina 2017-2018. Yksikön työntekijät tekivät tuolloin ilmoituksen (--) aluehallintovirastoon, koska he eivät pystyneet tekemään työtään asianmukaisesti. Sosiaalityöntekijä toteaa, että yksikköön saatiin lisäresurssia vuodelle 2018, mutta työntekijöiden vaihtuvuus on ollut edelleen suurta.” (P6)*

Kriittinen selontekovelvollisuus haastaa sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöitä tuomaan esiin oman työnsä reunaehdoista ja sisältöjä. Työntekijöillä ja esimiehillä ei välttämättä omissa työyhteisöissään ole riittäviä voimavaroja ja uskallusta epäkohtien esille tuomiseen. Monet työntekijät saattavat myös kyseenalaistaa epäkohtien esille tuomisen todellisia vaikutuksia ennen kuin oikeasti tapahtuu jotakin todella vakavaa tai edes sittenkään. Lastensuojelun tilanne on ollut toistuvasti esillä julkisuudessa, mutta silti lastensuojelun resurssointiin reagoiminen on ollut hidasta ja vähäistä. Uusia lastensuojelua kuormittavia haasteita sen sijaan tulee jatkuvasti, eikä lastensuojelun voi edes ajatella niihin yksin pystyvän vastaamaan. (Ks. Juhila 2009, 304–305.)

Aineisto tukee Mäntäri-van der Kuipin (2015) tutkimuksen tuloksia, jossa todettiin resurssiniukkuuden määrittävän vahvasti sosiaalityöntekijöiden työtä. Lastensuojelussa tarvitaan lisäresursseja, ammattitaidon syventämistä ja juridista tukea sekä koulutusta laaja-alaista osaamista vaativassa ja poikkeuksellisia tilanteita sisältävässä työssä. Mahdollisuuksilla toteuttaa dokumentointia, muuta asiakastyötä ja yhteistyötä paremmin voisi olla merkittävä vaikutus siihen, etteivät vaikeudet kasaantuisi ja tilanteet eskaloituisi.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Dokumentointi on noussut yhdeksi sosiaalityön keskeisimmäksi työtehtäväksi. Sosiaalihuollon dokumentoinnista on säädetty useissa eri laeissa, ja lisäksi sitä ohjataan ja sen normistoa tuotetaan kansallisilla kehittämishankkeilla, ammatillisella koulutuksella sekä sosiaalityön eettisten periaatteiden ja työyhteisöissä muodostuvien käytäntöjen kautta. Dokumentoinnilla on merkittävä tehtävä tehdyn työn pelkistämisessä, tallentamisessa, toiminnan suunnittelussa, arvioinnissa ja päätöksenteossa. Tiedon ollessa ristiriitaista, sen näkyväksi tekeminen helpottaa arviointia. Tiedonmuodostuksessa on kysymys tietojen punnitsemisesta. Työntekijä voi tehdä omaa toimintaansa ymmärrettävämmäksi näyttämällä mihin ammatillinen ymmärrys perustuu. (Kääriäinen 2016, 189; Kääriäinen ym. 2006, 21, Sipilä 2011, 36; Vierula 2017, 276–277.) Lastensuojelu on dokumentoinnin kontekstina moniselitteinen ja usein ristiriitainen. Lasten ja vanhempien välillä voi olla eturistiriitaa. Dokumentointi, lastensuojelu ja sen toimenpiteet voivat näyttäytyä erilaisina riippuen siitä, tarkastellaanko niitä institutionaalista, ammatillisesta vai asiakaskokemuksellisesta näkökulmasta. (Pösö 2016, 9–11; Vierula 2017, 31.)

Kanteluratkaisujen kokonaisuuden valossa dokumentointiin liittyvät puutteet näyttäytyvät suurimpana yksittäisenä haasteena aluehallintoviraston arvioidessa lastensuojeluviranomaisten toiminnan asianmukaisuutta ja lainmukaisuutta. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaiseen dokumentointiin aluehallintoviranomainen on kohdentanut toimenpiteitä, ja millaisia lastensuojelun toimintaympäristöön liittyviä asioita hallintokanteluiden päätösasiakirjoissa nousee esiin. Kantelu on yksi jälkikäteisen oikeusturvan menetelmistä, ja se kertoo kantelijan tyytymättömyydestä lastensuojeluprosessiin. Tarkastelin dokumentointia ja muita esille nousevia asioita tilanteissa, joissa valvontaviranomainen on katsonut, ettei viranomaisen dokumentointi ole noudattanut normeja ja hyvää hallintokäytäntöä. Näkyväksi tulevat ne tapaukset, joissa ensinnäkin on kanneltu, ja toiseksi toiminnassa on nähty huomautettavaa.

Vain harvoissa lastensuojelua koskevissa kanteluratkaisuissa, joihin aluehallintovirasto on kohdentanut hallinnollista ohjausta, ei ole lainkaan puututtu dokumentointiin liittyviin epäkohtiin. Kantelijat kuitenkin tämän tutkimuksen perusteella kantelevat vain melko harvoin suoranaisesti dokumentoinnista. Useimmiten syinä kantelulle painottuvat kantelijan kokemukset lastensuojeluviranomaisen toiminnan epäkohdista; epäasiallisesta tai puolueellisesta

kohtelusta, virheellisestä menettelystä tai yhteistyön vaikeudesta. Näihin liittyen kantelijoilla ja viranomaisilla on usein erilaiset näkemykset. Subjektiiviseen kokemukseen on valvovan viranomaisen vaikea ottaa kantaa muutoin, kuin tuomalla asioita esiin yleisellä tasolla. Taustalla olevat asiat kuitenkin usein näyttävät liittyvän asioihin, joissa asianmukainen dokumentointi olisi voinut vaikuttaa kantelijan kokemukseen.

Dokumentointiin liittyen kantelijat toivat esiin tyytymättömyyttä asiakirjojen sisältöön, siihen ettei niitä oltu laadittu yhteistyössä tai siihen että pyydettyjen asiakirjojen saaminen oli kestänyt kohtuuttoman kauan. Dokumentoinnin puutteet tässä aineistossa nosti siis useimmiten kuitenkin esiin aluehallintovirasto kanteluservitystensä perusteella. Dokumentointiin puuttuminen vaikuttaa toimivan valvovan viranomaisen välineenä ohjata lastensuojelun toimintaa. Tutkimukseni avaa pragmatistisen näkökohdan tilanteesta, joissa asiakirjojen olisi valvovan viranomaisen näkökulmasta tullut muotoutua toisin.

Aluehallintovirasto tarkastelee ensisijaisesti lastensuojeluviranomaisen hallinnollista menettelyä, eikä niinkään lastensuojelutyön sisältöä. Aluehallintovirasto kohdensi useimmiten hallinnollista ohjausta asiakasasiakirjojen ja asiakaskertomusten, päätösten sekä asiakassuunnitelmien asianmukaisuuteen. Onnistunut hallinnollinen prosessi edellyttää täsmällistä ja kattavaa dokumentointia. Asiakkaan tai asianosaisen tulee saada kirjallinen, perusteltu ja tarvittaessa hallintolain mukaisen kuulemismenettelyn mukaisesti tehty valituskelpoinen päätös liittyen palveluihin tai rajoitustoimenpiteisiin. Asiakassuunnitelma tulee laatia yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa vähintään vuosittain tai tilanteen oleellisesti muuttuessa, ja siinä on tärkeää tuoda esiin eriävät mielipiteet sekä huolehtia sen viivytyksettömästä toimittamisesta asianosaisille.

Ongelmallisinta on, mikäli edellä mainitut dokumentit puuttuvat kokonaan tai ovat hyvin puutteellisia. Tällöin lastensuojelun prosessi ei ole asiakasasiakirjoista todennettavissa, työn suunnitelmallisuus kärsii ja asiakkaan perusoikeuksien mukainen oikeus saada valituskelpoinen päätös jää toteutumatta. Asiakirjoilla on myös merkittävä asema tiedon välittäjänä (Kääriäinen 2016, 191). Dokumentoitu tieto tekee näkyviksi tapahtumia, työntekijöiden toimintaa sekä toiminnan perusteita. Dokumentoinnilla on näin ollen selontekoon ja asioiden todentamiseen liittyen keskeinen rooli. Dokumentointia kehitettäessä asiakastietojärjestelmillä on tärkeä merkitys. Selkeillä ja perustelluilla rakenteilla ja otsikoilla voi työntekijää ohjata huomioimaan keskeiset asiat, kuten esimerkiksi eriävät mielipiteet ja erilaisten vaih-

toehtojen esille tuomisen, entistä paremmin. Digitalisaatio mahdollistaa myös sen, että tulevaisuudessa asiakkaalla voi olla mahdollisuus tehdä kirjauksia myös itse heille asiakastietojärjestelmässä tarkoitettuun osioon.

Yhteydenpidon rajoittamista koskevan päätöksenteon puutteet ja myös usein toistuneet sijaishuollon toteuttamiseen ja laatuun liittyvät puutteet nousivat kanteluissa esiin kantelijoiden kokemuksena vaikeuksista yhteistyössä viranomaisten kanssa tai kokemuksena, että viranomaiset toimivat epäasiallisesti esimerkiksi rajoittamalla yhteydenpitoa. Sijaishuolto rakentuu laajasti yksityisten palveluntuottajien varaan ja tässäkin aineistossa näkyivät lastensuojelun sosiaalityön haasteet sijaishuollon toteuttamisen ja valvonnan suhteen. Kunnat eivät ulkoistaessaan sosiaalihuollon palveluja ota riittävästi huomioon niille jääviä valvontaan ja julkisen vallan käyttöön liittyviä tehtäviään, ja resursoi näiden tehtävien hoitamista. Myös aluehallintovirastojen resurssit ovat riittämättömät. Tarvetta esimerkiksi valvontakäyntien toteuttamiselle lastensuojelun sijaishuoltopaikkoihin olisi enemmän. Tavoitteena on, että valvontaa ja ohjausta toteutettaisiin ensisijaisesti ennakkollisesti ja ennaltaehkäisevästi, mikä ei puutteellisista resursseista johtuen mahdollistu. (Puumalainen 2019, 32–33.) Sijaishuollon valvontaan ja tukemiseen tarvitaan selkeästi lisää resursseja. Yhtenä ratkaisuna tilanteeseen voisi olla myös osittainen paluu siihen, että kunnat pyrkisivät entistä enemmän vastaamaan itse lastensuojelupalveluiden tuottamisesta.

Sosiaalityöntekijöiden juridiikan hallinnan kehitystarpeet tulevat aineistossa toistuvasti esiin, ja tukevat aikaisemmin esille nostettua tarvetta sosiaalityöntekijöiden juridisen osaamisen vahvistamiseen (ks. Puumalainen 2020, 31). Toisaalta myös lainsäädäntö vaikuttaa joiltain osin epäselvälle ja tulkinnanvaraiselle. Van Aerschot (2003, 619) on todennut säännösten monimutkaisuuden jopa heikentävän asiakkaan oikeusturvaa. Erityisesti kanteluratkaisuissa tulee näkyviin haasteita huolehtia lainmukaisesta päätöksenteosta tilanteissa, joissa asiakkaiden perustuslakiin pohjautuvia oikeuksia rajoitetaan.

Päätöksentekoon liittyen sijaishuollossa olevan lapsen yhteydenpidon rajoittamista vaikuttaa liittyvän niin paljon epäselvyyttä, että lainsäädännön selkiyttämisen tarve näyttää ilmeiselle. Todellisuudessa yhteydenpitoa jossain määrin sijaishuollossa rajoitetaan aina, koska sijoitettu lapsi ei voi tavata ja pitää yhteyttä läheisiinsä rajattomasti. Ehkä selkeämpää olisi, että mikäli lapsi on sijaishuollossa, yhteydenpidon rajoittamisesta tulisi aina tehdä päätös.

Sosiaalityöntekijältä vaaditaan juridista ymmärrystä ja osaamista. Laki vaikuttaa vahvasti monissa konteksteissa, joissa sosiaalityöntekijä toimii. Sosiaalityöntekijän tulee tietää oikeusvaltion, perusoikeuksien velvoitteisuuden, laillisuuden ja hyvän hallinnon periaatteiden työlle asettamien vaatimusten merkitys. Sosiaalityötä toteutetaan lakien ja oikeudellisten ennakkotapausten sekä muiden säännösten ja ohjeiden mukaan. Sosiaalityöntekijän on ymmärrettävä lain ja oikeuden tehtävä ja velvoitteet. Vaikka oikeudellinen diskurssi on jatkuvasti läsnä sosiaalityön tekemisessä ja kirjaamisessa, on sosiaalityö kuitenkin erillinen instituutio, tieteenala ja professio. Sinko (2004) tuo esiin, että sosiaalityöllä on itsenäinen ”tietopohja, tehtävä, ääni ja vastuu.” Sosiaalityöllä ja juridiikalla on erilliset tehtävät yhteiskunnassa, eikä sosiaalityön pidä kätkeytyä juridiikan taakse, vaikka se joskus voikin olla houkutteleva vaihtoehto. (Sinko 2004, 75; Healy 2014, 44–47.)

Laista tai lain tuntemuksesta ei ole apua vaikeiden vuorovaikutustilanteiden ymmärtämisessä eivätkä ne pysty takamaana lapsen suojelua. Laki ei poista tarvetta eettiselle ja moraalille pohdinnalle sekä tilannekohtaiselle ammatillisen harkinnalle. Laki voi jopa hankaloittaa tilanteita esimerkiksi vaatimalla näyttöä seikoista, joiden toteennäyttäminen kärjistää perheen ja työntekijän välistä yhteistyötä. Laki määrittää toimintaa, selkiyttää käytäntöjä ja takaa oikeusturvaa, mutta se ei välttämättä helpota itse päätöksentekoa. (Sinko 2004, 75.) Lainsäädännöllisen osaamisen vahvistamiseen ja ylläpitoon tulisi jatkossa kuitenkin selkeästi kiinnittää enemmän huomiota. Koska sosiaalityöntekijöiden ei kuitenkaan ole tarkoitus olla juristeja, vaan sosiaalityön keskiössä ovat aivan muut tehtävät, tulisi heillä aina olla mahdollisuus juridiseen konsultaatioon.

Aluehallintoviraston tehtävänä on lainsäädännön noudattamisen valvonta, joten on selvää, että kantelupäätöksistä koostuvassa aineistossa juridinen näkökulma painottuu. On tärkeää kuitenkin muistaa, että kanteluita tehdään vain osasta sosiaalityön ja lastensuojelun kentällä tehtävästä työstä. Tyytyväiset asiakkaat eivät näyttäydy kanteluaineistoissa, eivätkä kaikki tee kanteluita tai valita, vaikka siihen olisi aihettakin. Sosiaalityön näkökulmasta jokin lastensuojelun prosessi voi olla onnistunut, vaikka lainsäädännöllisesti esimerkiksi jonkin päätöksenteossa tapahtuneen muotovirheen vuoksi siinä olisi huomautettavaa. Dokumenttien valossa kirjautunut kuva ei kerro koko totuutta. Tässä tutkimuksessa kuva rakentuu enimmäkseen juuri vaikeuksien kautta, koska kanteluratkaisuissa korostuu juridiikan noudattamisen näkökulma.

Silloin kun lastensuojelun toiminnassa on havaittu huomautettavaa liittyen dokumentointiin, näyttää toiminta helposti sisältävän samanaikaisesti vaikeuksia useammalla dokumentointiin tai muuhun lastensuojelutyöhön liittyvällä osa-alueella. Haasteiden kasautuminen näkyi aineistossa merkittävänä asiana, ja se kertoo siitä, että epäonnistumisia tapahtuu joskus monessa asiassa. Kaikissa kanteluissa tuotiin esiin useita epäkohtia. Samaan asiaan liittyen on myös voitu kannella useampia kertoja ja eri valvontaviranomaisille. Jatkotutkimusaiheena olisi mielenkiintoista tutkia mitä kantelijat ovat kanteluilla hakeneet. Kertooko se esimerkiksi pettymyksen syvyydestä, osattomuuden ja vääryyden kokemuksesta lastensuojeluprosessissa? Tavoitellaanko viranomaisen virheiden osoittamisella huomion suuntaamista pois omista virheistä tai oman toiminnan aiheuttaman syyllisyyden lievittämistä? Kantelut eivät kuitenkaan johda mihinkään henkilökohtaiseen hyvitykseen, ja niissä arvioidaan ainoastaan toiminnan oikeellisuutta.

Kantelupäätökset ilmentävät, että dokumentointiin liittyviä haasteita on paljon. Aineiston pohjalta voi tehdä samansuuntaisia tulkintoja, kuin mitä Kääriäinen (2016) on tuonut esiin. Ammattilaisten joutuvat valinnan eteen siinä, kuinka asiakirjojen laadun vaatimukset kilpailevat työn muiden vaatimusten kanssa. Yksiselitteisen vastauksen löytäminen ongelmaan lienee mahdotonta. Työyhteisöt joutuvat etsimään ja kehittämään tilannekohtaisia ratkaisuja. Dokumentoinnin korostuvat vaatimukset, yhtenäistämispyrkimykset ja lainsäädännön tuki uhkaavat ohittaa sosiaalityön perustehtävän. Sosiaalityön näkökulmasta asiakastyön dokumentoinnin tulisi kuitenkin säilyä tiedonmuodostusta tukevassa, välineellisessä asemassa. Dokumentoinnin teknis-rationaalisen suunnittelun rinnalle olisi syytä nostaa vahvemmin myös ammattialisten ja asiakkaiden näkökulmat asiakirjojen laatimisen ja säilyttämisen merkityksistä. (Kääriäinen 2016, 197)

Ajantasaiseen dokumentointiin tulee jatkossa digitalisoitumisen ja Kanta-palveluihin siirtymisen myötä kohdistumaan vielä entistäkin suurempia paineita. Uudistusten käyttöön ottaminen ja uusien toimintatapojen omaksuminen tulee vaatimaan aikaa. Laadukas, ajantasainen ja yhteistyössä laadittu dokumentointi palvelee sosiaalityössä sekä asiakasta, työntekijää että hallintoa. Ennen kaikkea dokumentointi on kuitenkin asiakastyön väline, vaikka sillä on myös paljon juridista merkitystä ja tarkoitusta. On tärkeää muistaa Kääriäisen (2016, 189) toteamus siitä, että työn dokumentointi vaikuttaa työhön ja työskentelyyn, mutta ennen kaikkea asiakirjat vaikuttavat asiakkaiden elämään, eivätkä asiakirjat kerro kuin sen mitä niihin on kirjoitettu. Kantapalveluihin siirtyminen tulee lisäämään dokumentoinnin läpinäkyvyyttä ja parantamaan dokumentoinnin laatua. Uudistuksella voi kuitenkin olla myös negatiivisia



vaikutuksia, mikäli dokumentit vaikuttavat negatiivisesti asiakkaan arkeen henkilökohtaisella tasolla tai myös muissa konteksteissa kuin missä asiakirja on laadittu (Vierula 2017, 273–274). Aikaisemmin kirjattujen dokumenttien perusteella saattaa esimerkiksi muodostua virheellinen tai leimaava käsitys asiakkaasta tai hänen tilanteestaan.

Kaikista selkeimmin kantelupäätökset kertovat lastensuojelun toimintaympäristön vaativuudesta ja resurssien niukkuudesta. Sosiaalityöntekijöiden työtä ei voi tarkastella huomioimatta toimintaympäristöä, missä työtä tehdään. Tämän tutkimuksen tulokset vahvistavat entisestään näkemystä, että sosiaalityöntekijöiden jaksaminen on vedetty äärirajoille erityisesti riittämättömien resurssien ja pätevien sosiaalityöntekijöiden rekrytointivaikeuksien vuoksi. Myös taloudelliset seikat ja työn organisoitumiseen sekä työn johtamiseen liittyvät ongelmat vaikuttavat lastensuojelun toimintamahdollisuuksiin. (ks. Mänttari-van der Kuip 2016, 7: Sipilä 2011, 128–131).

Toimintaympäristön vaikutus sosiaalityön laatuun, mukaan lukien dokumentoinnin laatu, on merkittävä. Kun henkilökunta vaihtuu, asiakasmäärät ovat isoja ja pätevien työntekijöiden rekrytointi ei onnistu, eivät jäljelle jäävät työntekijät pysty tekemään työtään kunnolla. He eivät ehdi perehtymään itse asioihin huolellisesti, saati perehdyttämään muita. Kun sosiaalityöntekijät eivät pysty tekemään sellaista työtä kuin haluaisivat, seuraa uupumus ja mahdollisesti siirtyminen muihin tehtäviin. Asiakirjojen laadun vaatimusten kilpaillessa työn muiden vaatimusten kanssa voinevat seuraukset olla vakavia (ks. Kääriäinen 2016, 197).

Sosiaalityöntekijäpulaan voisi todennäköisesti vaikuttaa työolosuhteita parantamalla. Asiakasmäärien kohtuullistaminen on siinä ehdoton edellytys, mutta asiakasmäärätkään eivät kerro koko totuutta, koska asiakastilanteiden haastavuus ja työllistävyys vaihtelevat merkittävästi. Lisäksi työaika vie toimiminen yhteistyössä usein laajojen verkostojen kanssa. Varsinkin tilapäiset ja kokemattomat työntekijät tarvitsevat paljon tukea, eikä lastensuojelutyötä ylipäänsä pitäisi kenenkään tehdä yksin. Jonkinlaisen tutor -järjestelmän kehittäminen voisi olla hyvä ajatus myös työelämässä. Siinä kokeneemman työntekijän osaaminen ja toisaalta kokemattomamman työntekijän ennakkoluulottomuus ja uusin teoreettinen tieto voisivat tukea toisiaan. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ohjaus ja koulutus riittävän ammattipätevyyden ylläpitämiseen ja osaamisen kehittämiseen tulisi turvata siten, että vuositaiseen täydennyskoulutukseen olisi aina edellytykset ja jopa velvollisuus osallistua. Sosiaa-

lityön arvostus ja palkkaus tulisi nostaa sille tasolle, mitä työn vaativuus ja vaadittava koulutustaso edellyttävät. Tämänhetkinen palkkausjärjestelmä ei kannusta pysymään alalla, kun vähemmän kuormittavasta työstä saa saman korvauksen (Puumalainen 2019, 30).

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (2015/817) tuli voimaan 1.3.2016. Laista on pääsääntöisesti hyviä kokemuksia ja sen kokonaiskuva on myönteinen (Pohjola 2015, 107). Ammattihenkilölaki lähtee siitä, että kun toimii ammattihenkilönä, on oletettavaa, että työntekijä hallitsee laajaa osaamista vaativan työnsä. Toisaalta työnantajan on luotava edellytykset ammattihenkilön tarvitsemalle perehdytykselle ja mahdollistettava tarpeelliseen täydennyskoulutukseen osallistuminen (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 2015/817, 5 §).

Etenkin lastensuojelussa lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään kohdistuu paljon vaatimuksia ja velvollisuuksia. Hän vastaa yleisesti siitä, että asiakkaana oleva lapsi saa tarvitsemansa palvelut ja tuen. Lastensuojelulaki korostaa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän roolia lapsen edun valvomisessa koko lastensuojeluasiakkuuden ajan. (Lastensuojelulaki 2007/417, 24 §; Lastensuojelun käsikirja 2021.) Työtä tehdään haastavissa toimintaympäristöissä ja tilanteissa, sekä kiireessä ja kovien työpaineiden keskellä, jolloin myös virheiden mahdollisuus kasvaa.

Sosiaalityöntekijä tekee työtään virkavastuulla ja lainsäädännön noudattaminen on ehdotonta. Kun sosiaalityöntekijä tekee virheen, herää tämän aineiston perusteella kysymys, millainen merkitys asiassa on liian suurella asiakasmäärällä ja työmäärällä tai puutteellisella ohjauksella. Mihin tahoon hallinnollinen ohjaus todellisuudessa pitäisi kohdentaa? Kanteluratkaisuissa aluehallintovirasto muistuttaa myös työntekijöitä velvollisuudesta huolehtia ammattitaidostaan ja perehtyä ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin sekä tehdä ilmoitus johtavalle viranhaltijalle, ellei työntekijällä ole mahdollisuutta toimia lain edellyttämällä tavalla, ja asiakasturvallisuus vaarantuu. Käytännössä sosiaalityöntekijät eivät aina koe tulevansa kuulluksi, tai he eivät asemansa hankaloitumisen pelossa uskalla ottaa epäkohtia esiin. Koulutuksiin osallistuminen jää, kun ei muutenkaan selviä työstä.

Jos aluehallintoviranomaisen huomautus kohdentuu organisaatioon, ei sillä välttämättä koeta olevan mitään merkitystä. Työntekijä sen sijaan saattaa ottaa henkilökohtaisen huomautuksen hyvinkin raskaasti, ja jopa päätyä vaihtamaan kokonaan toisiin työtehtäviin. Harvoin kuitenkaan on kyse tahallisista tai tietoisista laiminlyönneistä ammattitoiminnassa. Olisi tärkeää, että organisaatio pohtisi tässä tilanteessa tarkkaan huomautukseen johtanutta

tilannetta ja tekisi muutoksia. Keskeistä olisi päättäjien ymmärryksen lisääminen sosiaalityön vaativuudesta ja siitä, ettei työtä voida tehdä laadukkaasti puutteellisin resurssein, ja missä olosuhteissa tahansa.

Tekemällä kanteluita asiakkaat voivat vaikuttaa sosiaalihuollon laatuun. Valvovan viranomaisen hallinnollisella ohjauksella ja vakavimmissa tapauksissa aluehallintoviraston valvonnalla estetään virheellisen toiminnan jatkumista, ja voidaan parhaassa tapauksessa vaikuttaa organisaatioiden käytäntöihin ja resursseihin. Kanteluiden päätösasiakirjoissa tuli esiin, että joissain tapauksissa epäkohtia oli ryhdytty korjaamaan jo siinä vaiheessa, kun aluehallintoviranomainen oli pyytänyt asiassa selvitystä. Kantelumenettely on kuitenkin melko hidas vaikuttamisen keino, ja vie valvovan viranomaisen resursseja pois muista tehtävistä. Aluehallintovirasto näyttääkin siirtävän osan kanteluista muistutuksena käsiteltäväksi (ks. kuvio 1), mikä on joustavampi ja nopeampi tapa asiakkaalle nostaa kokemansa epäkohta kyseessä olevan organisaation tietoisuuteen ja saada asiansa käsitellyksi. Kantelut kertovat siitä, että ristiriitatilanteita ei ole pystytty selvittämään kantelijoiden ja työntekijöiden kesken, ja asiaan haetaan ulkopuolista ratkaisua, mikä osaltaan tuo näkyväksi aikaisemmin esille tuotua juridisoitumiskehitystä. Hyödyllisintä olisi kuitenkin kehittää vielä matalamman kynnyksen tapoja antaa ja vastaanottaa palautetta sekä käsitellä niitä yhdessä.

Tutkin kantelupäätöksiä tuodakseni näkyväksi dokumentointiin liittyviä haasteita lastensuojelutyössä. Kääriäisen (2016, 189) mukaan dokumentointi sosiaalityön työtehtävänä on paljon laaja-alaisempi, kuin pelkästään asiakastietojen kirjaamista asiakastietojärjestelmään. Se on kokonaisvaltaista ymmärrystä asiakirjojen merkityksestä työprosessissa ja asiakkaiden elämässä. Asiakasasiakirjojen huolellinen laatiminen palvelee lapsen hoidon ja huolenpidon suunnittelua, toteutusta ja seurantaa, mutta se edellyttää olosuhteita, joissa se on mahdollista.

Tutkimusta tehdessään tutkija tekee erilaisia tieteenfilosofisia valintoja ja sitoumuksia joko tietoisesti tai tiedostamattaan (Varto 2005, 4). Oma tutkimukseni lähti liikkeelle käytännössä havaitusta ongelmasta, joten pragmatistinen lähestymistapa tuntui luontevalta. Sauraman (2016, 79) mukaan monet käytännössä havaitut tutkimukselliset innovaatiot ovat pragmatismien periaatteiden mukaisia. Pragmatismi on tarjonnut tietoteoreettisen perustan tutkimukseni tekemiselle, sillä siinä korostetaan tiedonmuodostuksen ja käytännön toiminnan yhteyttä, ja kokemustietoa arvostetaan. (Muurinen 2019, 46). Aineisto-otteissa tunnistin asioita, joita olen käytännön työssä havainnut tapahtuvan laajemminkin. Sen vuoksi valitsin esitystavan, jossa pyrin vaikuttamaan omiin ja muiden käytäntöihin.

Pragmatismiin pohjaavassa tutkimuksessa arvostetaan metodologista moninaisuutta ja ollaan valmiita käyttämään tutkimusongelman edellyttämiä menetelmiä (Kilpinen ym. 2008, 11) Minullekin on tullut tutkimusta tehdessäni mieleen, että tutkimusta olisi ollut mielenkiintoista täydentää esimerkiksi aluehallintoviraston henkilökuntaa tai kanteluiden tekijöitä haastattelemalla. Pragmatistinen filosofia inhimillisten tietojen ja taitojen kehittämisessä kokemusten ja jo omaksuttujen toimintatapojen kriittisen arvioinnin kautta soveltuu hyvin sosiaalityön tutkimuksen, oppimisen ja toiminnan perustaksi (ks. Pihlström, 2014.) Toivon, että tutkimuksestani ja sen tulkinnoista seuraisi käytännöllistä oppimista ja hyötyä, joka tapahtuneiden virheiden ja vaikeuksien kautta tukee lastensuojelun dokumentoinnin ja lastensuojelutyön käytäntöjen kehittämistä. Itse olen tämän prosessin kautta oppinut tutkimuksen tekemistä samanaikaisesti, kun sekä sosiaalityön teorian, juridiikan että dokumentoinnin ymmärrys ja osaaminen ovat vahvistuneet.

Aineistona kantelupäätökset olivat rikas ja mielenkiintoinen. Tutkijan roolissa olen pyrkinyt tuomaan asioita esiin puolueettomasti ja eri näkökulmista. Huomio tässä tutkimuksessa on kiinnittynyt erityisesti dokumentointiin, mutta esiin on noussut myös paljon lastensuojelun toimintaympäristöön liittyviä asioita. Joissakin kantelupäätöksissä esiin tulleet elämäntilanteet ja asioiden kulku ovat tehneet surulliseksi. Valitettavasti lastensuojelun toiminnasta ja sijaishuoltopaikoista paljastuu epäkohtia ja tai lapsi saattaa altistua kehitystään vaarantaville tekijöille lastensuojelusta huolimatta. On kuitenkin muistettava, että asiakkaat, jotka kokevat saaneensa tarvitsemaansa apua ja tukea lastensuojelusta, eivät näyttäyty kanteluaineistoissa ja näkyvät vähemmän myös julkisuudessa.

Minulle tutkijana eniten haasteita tuotti käsiteltävien asioiden ja sisältöjen rajaaminen ja se, että kaikkien ”rönsyjen” käsittelyyn ei ole yhdessä tutkimuksessa mahdollisuutta. Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia lastensuojelun dokumentointiin ja toimintaympäristöön liittyviä haasteita jollakin toisella aineistolla, esimerkiksi haastattelemalla asiakkaita, sosiaalityöntekijöitä tai valvovia viranomaisia, jolloin nyt esille nousseisiin asioihin olisi mahdollista saada täydentäviä näkökulmia. Dokumentoinnin suhteen sosiaalityössä eletään muutosvaiheessa, joten on mielenkiintoista seurata kuinka uudistukset vastaavat tässä tutkimuksessa esiin nousseisiin haasteisiin.

## LÄHTEET

- Van Aerschot, Paul 2003: Oikeusturvasta sosiaalihuollossa. Lakimies 4/2003, 619–637. <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.ulapland.fi/se/1/00237353/101/4/oikeustu.pdf> Viitattu 10.2.2021.
- Alastalo, Marja & Vuori, Jaana 2021: Dokumentit. Teoksessa Jaana Vuori (toim.): Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampere. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/dokumentit/> Viitattu: 26.1.2021.
- Alhanen, Kai 2014: Vaarantunut suojeluvalta. Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Raportti 24/2014. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116722/URN\\_ISBN\\_978-952-302-278-2.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116722/URN_ISBN_978-952-302-278-2.pdf?sequence=1) Viitattu 22.4.2021.
- Aluehallintovirastot 2021. Aluehallintovirasto. <https://avi.fi/aluehallintovirastot> Viitattu 16.4.2021.
- Araneva, Mirjam 2016: Lapsen suojelu. Talentum Pro. Helsinki.
- Banks, Sarah 2006: Ethics and values in social work. Third edition. Basingstoke. Macmillan. Lontoo.
- Banks, Sarah 2011: Ethics in an age of austerity: Social work and the evolving New Public Management. Journal of Social Intervention: Theory and Practice 20(2), 5–23. [https://www.researchgate.net/publication/277034232\\_Ethics\\_in\\_an\\_age\\_of\\_austerity\\_Social\\_work\\_and\\_the\\_evolution\\_of\\_New\\_Public\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/277034232_Ethics_in_an_age_of_austerity_Social_work_and_the_evolution_of_New_Public_Management) Viitattu 19.3.2021.
- Banks, Sarah 2012: Ethics and values in social work. Practical social work series. BASW. Macmillan. Lontoo.
- Banks, Sarah 2014: Reclaiming social work ethics: challenging the new public management. Teoksessa Iain Ferguson & Michael Lavalette (toim.) Ethics, Critical and Radical Debates in Social Work. Policy Press. Bristol, 1–24.
- Bardy, Marjatta 2013: Johdanto. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki, 43–47. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN\\_ISBN\\_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu: 15.1.2021.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.
- Forsberg, Hannele 2011: Kiistanalainen perhe ja moraalinen järkeily sosiaalityössä. Janus 19(3), 269–274. <https://journal.fi/janus/article/view/50622/15350>
- Gray, Mel & Plath, Debbie & Webb, Stephen A. 2009: Evidence-based Social Work: A critical stand. Routledge. New York.
- Healy, Karen 2014: Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice. Palgrave Macmillan. Basingstoke. <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.ulapland.fi/lib/ulapland-ebooks/reader.action?docID=4452010> Viitattu 2.4.2021.
- Healy, Karen & Mulholland, Joan 2007: Writing Skills for Social Workers. Sage Publications. London.
- Heino, Tarja 2013: Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos.

- Helsinki, 84–107. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN\\_ISBN\\_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu: 10.1.2020.
- Heinonen, Hanna. 2018: Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Tallinna, 243–260.
- James, William 1907: Pragmatismi. Eurooppalaisen filosofian seura. Tampere.
- Jokinen, Arja 2016: Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina, & Salovaara Petra & Veistilä Minna: Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Tallinna, 138–147.
- Juhila, Kirsi 2018: Aika, paikka ja sosiaalityö. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi 2009: Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus 17(4), 296–312.
- Julkunen, Raija 2006: Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Stakes. Helsinki. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75078/M224-Julkunen.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 7.2.2021
- Julkunen, Raija 2001: Suunnanmuutos. 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Vastapaino. Tampere.
- Järvinen-Tassopoulos, Johanna & Kesänen, Minna 2020: Mistä asiantuntijuus muodostuu? Ongelmapelaajien kohtaaminen sosiaalialalla. Janus 28(2), 150–167.
- Kainulainen, Riikka 2020: Oikeus omiin tietoihin – Sosiaalihuollon asiakkaan itseään ja omaa asiaansa koskevan tiedonsaantioikeuden lainopillinen ja empiirinen tutkimus. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Oikeustieteiden laitos. Itä-Suomen yliopisto. OTM-tutkielma. [https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/23268/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20201101.pdf?sequence=-1&isAllowed=y](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/23268/urn_nbn_fi_uef-20201101.pdf?sequence=-1&isAllowed=y) Viitattu 22.2.2021.
- Kakkuri-Knuuttila, Marja-Liisa 1998: Argumentti ja kritiikki: lukemisen, keskustelun ja vaikuttamisen taidot. Gaudeamus. Helsinki.
- Kantelun seuraamukset 2020. Aluehallintovirasto. <https://www.avi.fi/web/avi/mita-kantelusta-seuraa-> Viitattu 6.11.2020.
- Kilpinen, Erkki & Kivinen, Osmo & Pihlström, Sami 2008: Johdanto. Teoksessa Kilpinen, Erkki & Kivinen, Osmo & Pihlström, Sami (toim.): Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä. Gaudeamus. Helsinki, 7–17.
- Kniivilä, Sonja & Lindblom-Ylänne, Sari & Mäntynen, Anne 2017: Tiede ja teksti. Tehoa ja taitoa tutkielman kirjoittamiseen. Gaudeamus. Tallinna.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa & Kääriäinen, Aino 2005: Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan – puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. Janus 13(4), 452–460. <https://journal.fi/janus/article/view/50340> Viitattu 26.9.2020.
- Kääriäinen, Aino 2003: Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Sosiaalipoliittikan laitos. Hakapaino. Helsinki. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23445/lastensu.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Viitattu 28.9.2020.
- Kääriäinen, Aino 2016: Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina, & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna: Vastavuoroinen

- sosiaalityö. Gaudeamus. Tallinna, 189–197.
- Kääriäinen, Aino & Leinonen, Ansa & Metsäranta, Hannele 2006: Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Yliopistopaino. Helsinki.
- Kääriäinen, Aino & Leinonen, Ansa & Metsäranta, Hannele 2007: Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. uudistettu painos. Yliopistopaino. Helsinki.
- Laakso, Riitta 2012. Vanhempien kanssa tehtävä työ ja moraalikysymykset lasten kodissa. Teoksessa Forsberg, Hannele & Autio-Vaaraniemi, Leena (toim.): Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily ja sosiaalityö. Vastapaino. Tampere, 25–44.
- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011: Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti. Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere.  
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 28.9.2020.
- Lastensuojelu 2020. Lastensuojelun toimintavastuut. Sosiaali- ja terveysministeriö.  
<https://stm.fi/lastensuojelu> Viitattu 10.1.2021.
- Lastensuojelun kriisi on ratkaistava 2020. Lapsiasiavaltuutettu. Jyväskylä.  
<https://www.sttinfo.fi/tiedote/lastensuojelun-kriisi-on-ratkaistava?publisherId=17712812&releaseId=69893943> Viitattu 24.2.2021.
- Lastensuojelun käsikirja 2021. Lastensuojelun valvonta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-valvonta#aluehallintovirastot%20ja%20lastensuojelun%20valvonta> Viitattu 21.2.2021.
- Lastensuojelun käsikirja 2021. Yhteydenpidon rajoittaminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/rajoitukset-sijaishuollossa/yhteydenpidon-rajoittaminen> Viitattu 22.2.2021.
- Lehmuskoski, Antero & Suhonen, Marko & Häkälä, Niina & Taina, Jaana & Ailio, Erja 2020: Kantapalveluiden käsikirja sosiaalihuollon toimijoille.  
<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK/1+Johdanto> Viitattu 6.11.2020.
- Lehmuskoski, Antero & Häkälä, Niina & Penttinen, Jaakko 2019: Asiakasasiakirjojen konteksti - Opas sosiaalihuollon asiakirjojen kontekstinkuvailuun Kanta-palveluissa.  
<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/THLAKHSJULK> Viitattu 23.1.2021.
- Lindsey, Duncan & Shlonsky, Aron 2008: Child welfare research. Advances for Practice and Policy. Oxford University Press.
- Malja, Marjo & Puustinen-Korhonen, Aila & Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8  
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161862> Viitattu 1.3.2021.
- Martela, Frank 2015: Fallible Inquiry with Ethical Ends-in-View: A Pragmatist Philosophy of Science for Organizational Research. Organization Studies, 36(4), 537–563.
- Muistutus, kantelu ja muutoksenhaku 2020. Sosiaali- ja terveysministeriö.  
<https://stm.fi/asiakkaan-potilaan-oikeudet/valittaminen> Viitattu 10.2.2021.
- Mutka, Ulla. 1998: Sosiaalityön neljäs käänne. SoPhi 27. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47886/SoPhi27\\_978-](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47886/SoPhi27_978-)

- [951-39-6478-8.pdf](#) Viitattu 7.2.2021.
- Muurinen, Heidi 2019: Pragmatismi ja kokeileva lähestymistapa sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Akateeminen väitöskirja. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. Heikki Waris -instituutin tutkimuksia 2/2019. Helsinki. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305215/Pragmati.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 17.2.2021.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2013: Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? Yhteiskuntapolitiikka 78(1), 5–19. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104348/manttari.pdf?sequence=2> Viitattu 1.2.2021.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2015: Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja toimintamahdollisuudet niukkuuden aikakaudella. Janus 23(3), 329–335. <https://journal.fi/janus/article/view/53003/16478> Viitattu 29.1.2021.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2016: Julkinen sosiaalityö pysyvän niukkuuden aikakaudella. Teoksessa Kannasoja, Sirpa & Kuronen, Marjo & Poikolainen, Tytti (toim.): Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön aika. Talentia ry / Talentia-lehti ja Sosiaalityön tutkimuksen seura. [https://www.researchgate.net/publication/304023679\\_Julkinen\\_sosiaalityo\\_pysyvan\\_niukkuuden\\_aikakaudella](https://www.researchgate.net/publication/304023679_Julkinen_sosiaalityo_pysyvan_niukkuuden_aikakaudella) Viitattu 29.1.2021.
- Niiniluoto, Ilkka 2002: Pragmatismi. Teoksessa Niiniluoto, Ilkka & Saarinen, Esa (toim.): Nykyaajan filosofia. WSOY. Helsinki, 111–164.
- Osallistava kirjaaminen 2019. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus oy, Kansa-koulu ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2019/12/05\\_Osallistava-kirjaaminen\\_20191208.pdf](http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2019/12/05_Osallistava-kirjaaminen_20191208.pdf) Viitattu 5.2.2021.
- Paaso, Ilpo 2007: Potilaan ja asiakkaan tiedonsaantioikeus. Teoksessa Pahlman, Irma (toim.) Asiakirjajulkisuus ja tietosuoja sosiaali- ja terveydenhuollossa. Edita Publishing Oy. Helsinki, 37–71.
- Paavola, Sami & Hakkarainen, Kai 2008: Pragmatistinen välittyneisyys uuden luomisen perustana. Teoksessa Kilpinen, Erkki & Kivinen, Osmo & Pihlström Sami (toim.): Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä. Gaudeamus. Helsinki, 162–184.
- Pajukoski, Marja 2010: Mitä oikeusturva on? Teoksessa: Marja Pajukoski (toim.): Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät -työryhmä. Raportti III. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 20–41. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80172/e0478f47-54ae-4c65-a915-c35d9a979c11.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 12.1.2021.
- Parrott, Lester 2006: Values and Ethics in Social Work Practice. Exeter. LearningMatters.
- Pekkarinen, Elina 2011: Lastensuojelun tieto ja tutkimus- Asiantuntijoiden näkökulma. Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 5/2011. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/lastensuojeluntieto.pdf> Viitattu 27.9.2020.
- Pekkarinen, Laura 2021. Julkisen alan työhyvinvointi vuonna 2020. Kevan tutkimuksia 1/2021. <https://www.keva.fi/globalassets/2-tiedostot/ta-tiedostot/tyoelamapalvelut/julkisen-alan-tyohyvinvointi-2020-raportti.pdf> Viitattu 22.3.2021.
- Peltonen, Reetta 2017: Oikeusturvakeinot lastensuojelussa. <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Oikeusturvakeinot-lastensuojelussa.pdf> Viitattu 22.2.2021.



- Pierson, Paul 2001: Coping with Permanent Austerity. Welfare State Restructuring in Affluent Democracies. Teoksessa Pierson, Paul (toim.): The New Politics of the Welfare State. New York & Oxford: University Press, 410–456.
- Pihlström, Sami 2014: Pragmatismi. <http://filosofia.fi/node/2409/> Viitattu 24.10.2020.
- Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina 2019: Sosiaalityö osana yhteiskunnallista kehityskulkua. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.): Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Vastapaino. Tampere, 23–54.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa 2010: Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 9–20.
- Pohjola, Anneli: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:16. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) muutostarpeita koskeva selvitys. Selvityshenkilöraportti. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161536/STM\\_rap\\_2019\\_16\\_Sosiaalihuollon\\_ammattihenkilolain\\_817\\_2015\\_muutostarpeita\\_koskeva\\_selvitys.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161536/STM_rap_2019_16_Sosiaalihuollon_ammattihenkilolain_817_2015_muutostarpeita_koskeva_selvitys.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 28.9.2020.
- Poikela, Ritva. 2010: Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Helsinki: Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23462/asiakass.PDF?sequence=2&isAllowed=y> Viitattu 9.11.2020.
- Puumalainen, Mikko 2020: Laillisuusvalvojan käynnit kertovat karusta arjesta: rakenteelliset ongelmat lastensuojelun uhkana. Teoksessa Pöysti, Tuomas & Majuri, Tuula: Valtioneuvoston oikeuskanslerin kertomus vuodelta 2019. Helsinki, 30–34. [https://www.okv.fi/media/filer\\_public/a1/44/a14476e4-1d91-434e-b2fb-d38fdb340d4c/okv\\_kertomus\\_2019\\_fi\\_low.pdf](https://www.okv.fi/media/filer_public/a1/44/a14476e4-1d91-434e-b2fb-d38fdb340d4c/okv_kertomus_2019_fi_low.pdf) Viitattu 10.2.2021.
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020: Laadullisen aineiston analysointi Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.): Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna. Gaudeamus, 141–156.
- Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelma 10.12.2019. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31. Helsinki. <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma> Viitattu 1.3.2021
- Pösö, Tarja 2007: Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Ritva Nätkin & Jaana Vuori (toim.) Perhetyön tieto. Vastapaino. Tampere, 65–82.
- Pösö, Tarja 2008: Kiistanalaiset perhesuhteet ja tutkimisen moraali. Teoksessa Sevón, Eija & Notko, Marianne (toim.): Perhesuhteet puntarissa. Gaudeamus. Helsinki, 93–110.
- Pösö, Tarja 2012: Lapsen etu, oikeudet ja näkökulma moraalisisina kannanottoina. Teoksessa Forsberg, Hannele & Autonen-Vaaraniemi, Leena (toim.) Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily ja sosiaalityö. Vastapaino. Tampere, 75–97.
- Raatikainen, Panu 2004: Ihmistieteet ja filosofia. Gaudeamus. Helsinki.
- Rötsä, Maarit & Berglind, Heidi & Huovila, Mikko & Hyppönen, Konstantin & Peksiö, Tiina & Mykkänen, Juha 2016. Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke). Hankesuunnitelma vuosille 2016–2020. Terveiden ja

- hyvinvoinnin laitos. Helsinki.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130563/URN\\_ISBN\\_978-952-302-660-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130563/URN_ISBN_978-952-302-660-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 12.9.2020.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006: Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Tampere. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html) Viitattu 23.10.2020.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006: Tutkijan asema. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Tampere. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_2.html) Viitattu 1.2.2020.
- Saurama, Erja 2016: Sosiaalityön käytäntötutkimus ja pragmatismi. Teoksessa Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Ritva & Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi (toim.): Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris -instituutti ja Mathilda Wrede -institutet 2016. Helsinki, 78–98.
- Sinko, Päivi 2004: Laki ja lastensuojelu: Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. Licensiaattityö. Helsingin yliopisto. Valtiotieteiden tiedekunta. Yliopistopaino. Helsinki. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=47a414d8-4fbc-427b-8f33-5f68de7f52ab> Viitattu 30.9.2020.
- Sinko, Päivi 2005: Laki ja lastensuojelu: Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. 2. painos. Yliopistopaino. Helsinki.
- Sinko, Päivi & Muuronen, Kaisu 2013: Olisiko jo tekojen aika? Lastensuojelun asiakastyössä toimivien näkemyksiä lastensuojelun nykytilasta. Lastensuojelun keskusliitto. Helsinki. [https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Olisiko\\_jo\\_tekojen\\_aika.pdf](https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Olisiko_jo_tekojen_aika.pdf) Viitattu 31.1.2021.
- Sipilä, Anita 2011: Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet: tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Yhteiskuntatieteiden laitos. [https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/10477/urn\\_isbn\\_978-952-61-0537-6.pdf](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/10477/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf) Viitattu 30.9.2020.
- Sosiaalialan työntekijöiden työkuormitukseen on puututtava – vaarana joukkopako alalta 2021. Talentia. <https://www.talentia.fi/uutiset/sosiaalialan-tyontekijoiden-tyokuormitukseen-on-puututtava-vaarana-joukkopako-alalta/> Viitattu 22.3.2021.
- Smythe, William E. & Murray, Maureen J. 2000: Owning the Story: Ethical Considerations in Narrative Research. *Ethics & Behavior* 10(4), 311–336. [https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1207/S15327019EB1004\\_1?casa\\_token=fNDx2WVA2t4AAAAA:WBxPiUWnmmaVy4U74z36-ITYhCKiCxH1ra7y2GwFoQW8jTB9ViXc1B3FLtR6gvews-wPg6D6kw](https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1207/S15327019EB1004_1?casa_token=fNDx2WVA2t4AAAAA:WBxPiUWnmmaVy4U74z36-ITYhCKiCxH1ra7y2GwFoQW8jTB9ViXc1B3FLtR6gvews-wPg6D6kw) Viitattu 27.9.2020.
- Tala, Jyrki 2006: Lainsäädäntötoiminnan kehityspiirteitä Suomessa 1985–2005. Teoksessa Tala Jyrki & Litmala Marjukka (toim.): Katsauksia Suomen lainsäädäntökehitykseen 185–2005. Paremmen sääntelyn toimintaohjelma. Osa 2. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 9. Valtioneuvosto. Helsinki, 13–86.
- Tikkala, Leena, 2019: Sosiaalityön asiantuntijuuden silloittava orientaatio. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius Nina (toim.): Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Vastapaino. Tampere, 303–319.
- Tiitinen Laura, 2019: Kamppailu sananvapaudesta: sosiaalialan ammattilaisen toiminta ja valtasuhteet mediavaikuttamisen kentällä. Akateeminen väitöskirja, La-

pin yliopisto Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63711/Tiitinen.Laura.Acta%20electronica%20Universitatis%20Lapponiensis%2020259.pdf?sequence=17&isAllowed=y> Viitattu 1.2.2021.

Valtonen, Marjo Rita 2005: Tapaustutkimus poliisin esitutkinnan dokumentoinnista: asiakirjahallinnan näkökulma. Arkistoyhdistyksen julkaisuja 10. Helsinki. Arkistoyhdistys.

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67536/951-44-6480-X.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 25.10.2020.

Varto, Juha 2005: Laadullisen tutkimuksen metodologia. Elan Vital. Tampere.

Vierula, Tarja. 2012: Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. Janus 20(2), 149–167. <https://journal.fi/janus/article/view/50654/15370> Viitattu 19.10.2020.

Vierula, Tarja. 2017: Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Akateeminen väitöskirja. Suomen Yliopistopaino Oy–Juvenes Print. Tampere. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102260/978-952-03-0565-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 26.9.2020.

Vierula, Tarja. 2019: Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemana. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius Nina (toim.): Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Vastapaino. Tampere, 272–298.

### Virallislähteet:

AmmattihenkilöL	Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (26.6.2015/817).
AsiakasL	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).
AsiakirjaL	Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (20.3.2015/254).
HL	Hallintolaki (6.6.2003/434).
	Laki aluehallintovirastoista (20.11.2009).
LSL	Lastensuojelulaki (13.4.2007/417).
PHL	Perhehoitolaki (20.3.2015/263).
PL	Suomen perustuslaki (11.6.1999/731).
SHL	Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301).
TietosuojaL	TietosuojaLaki (5.12.2018/1050).